

Het effect van vermoeidheid op de kwaliteit van callcentergesprekken

Gelet op interrupties, luistersignalen, stiltes en stamelen

Veronique Hamers

Faculteit der Letteren, Tekst & Communicatie

Afstudeerscriptie Universiteit van Tilburg

April 2007

Scriptiebegeleider: Dr. A.R. Vermeer

Tweede lezer: Dr. H.A. Huls

Samenvatting

Waar hangt de kwaliteit van een callcentergesprek vanaf? Dat is een erg ruime vraag die voor dit onderzoek teruggevoerd is tot een aantal specifieke variabelen. Hierbij is in het bijzonder aandacht uitgegaan naar machtskenmerken die zich voordoen in menselijke interactie. Callcenterwerk staat bekend als intensief en behoort tot de top tien van meest stressvolle functies (Dormann en anderen, 2002). Voor dit scriptieonderzoek is daarom nagegaan of er verschillen aan te wijzen zijn tussen de kwaliteit van gesprekken aan het begin van een dienst en gesprekken aan het einde van een dienst. Er mag immers worden aangenomen dat er aan het einde van de dienst sprake is van een zekere vermoeidheid.

De gesprekken zijn opgenomen in een landelijk callcenter van een bank in Nederland. Van het management is toestemming verkregen om de gesprekken van de betrokken agents te gebruiken voor dit scriptieonderzoek. Er is een selectie gemaakt van een aantal gesprekskenmerken die bepalend zijn voor de mate van succes van het gesprek. Kenmerken van macht die zijn onderzocht betreffen stiltes, interrupties en onderbrekingen met of zonder beurtovername. Verder is gelet op luistersignalen (backchannelgedrag). Ter controle is de agents gevraagd hun eigen gesprekken te beoordelen. De onderzoekster heeft de gesprekken ook van een waardeoordeel voorzien, maar dan vanuit het perspectief van de klant. Ruim twee uur aan gespreksmateriaal (40 gesprekken) is getranscribeerd en daarbij volledig anoniem gemaakt. Nadien zijn de transcripten gecodeerd van waaruit een datatabel tot stand is gebracht. In SPSS zijn de gegevens getoetst aan de onderzoeksvraag en hypothesen.

De onderzoeksvraag luidt: Welke beurtwisselingsaspecten bepalen het succes van een callcentergesprek en in hoeverre is de mate van succes van het gesprek afhankelijk van de vermoeidheid van de agent? Is er wat betreft de kenmerken beurtwisseling (de interruptiepatronen), stiltes, luistersignalen en beoordelingen een verschil aan te wijzen tussen gesprekken aan het begin van een dienst en gesprekken aan het einde van een dienst?

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat vroege gesprekken positiever beoordeeld worden ten opzichte van de late gesprekken. De percentages stamelingen en backchannelgedrag nemen in de late gesprekken af in verhouding tot de vroege gesprekken. Dit is in tegenstelling tot de verwachting. Stiltes en (positieve) interrupties nemen toe bij late gesprekken, hetgeen wel strookt met de verwachte resultaten. Interrupties blijken een beduidende samenhang te vertonen met de gemiddelde beoordeling, en backchannelgedrag lijkt niet zo positief ervaren te worden als verwacht.

De hypothesen: "Gelet op de genoemde variabelen, voert de agent aan het begin van de dienst kwalitatief betere gesprekken dan aan het einde van de dienst" en andersom: "Aan het einde van de dienst voert de agent kwalitatief minder goede gesprekken dan aan het begin van de dienst gelet op beurtwisseling" zijn beide geverifieerd en waar bevonden.

Inhoud

Voorwoord	4
1 Aanleiding en succesfactoren in het callcenter.....	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.1.1 Succes van het gesprek	5
1.1.2 Waar hangt succes vanaf?	5
1.2 Macht, definitie en kenmerken	7
1.2.1 Beleefdheidstheorie.....	7
1.2.2 Macht.....	8
1.2.3 Vermoeidheid en de kwaliteit van het gesprek	11
1.3 Eerder onderzoek en hypothesen.....	13
1.3.1 Eerder onderzoek.....	13
1.3.2 Onderzoeksvraag en hypothesen	16
2 Methode.....	17
2.1 Materiaal	17
2.2 Proefpersonen	17
2.3 Design en procedure.....	17
2.4 Transcriptie.....	18
2.5 Variabelen en codering	19
2.5 Parameters.....	20
2.6 Verwerking van gegevens.....	21
3 Resultaten.....	22
3.1 Gemiddelde waarden.....	22
3.2 Beoordeling gesprekken	23
3.3 Wat verklaart de succesfactor?	24
3.4 Variantie	25
4 Conclusie en discussie.....	28
4.1 Conclusies.....	28
4.2 Discussie en aanbevelingen.....	30
Literatuur	32

Bijlage 1 Transcripten

Voorwoord

Na een vierjarige studie InformatieDienstverlening en -Management in Maastricht was het studeren nog niet klaar. Tilburg lonkte al sinds vóór de eerste studie. Taalkunde, taalpsychologie, informatiekunde, communicatie. Alles met die raakvlakken had mijn aandacht. Met een HBO diploma op zak kon ik de afstudeerrichting Tekst & Communicatie aan de Universiteit van Tilburg in een tweejarig programma volgen. De keuze voor een vervolgstudie zorgde voor enig tumult in huize Hamers. Nóg een studie en ook nog weg uit Limburg?! Nu alles na twee jaar en twee maanden in kunnen en kruiken is, overheersen blijheid en trots.

Het tot stand komen van deze scriptie berust op een samenloop van factoren. Naast de studies heb ik zo'n 6 jaar lang callcenterwerkzaamheden van verschillende aard verricht. Bij een mobiele telefoonprovider, een Internethelpdesk en een financiële instelling heb ik menig klant te woord gestaan. Voor laatst genoemde werkgever worden de gesprekken tussen de klant en de agent standaard opgenomen. Een enorme bron aan data die voor allerhande onderzoeksdoeleinden gebruikt kan worden. Vakken als Interactief Taalgebruik en Gespreksanalyse boden de basis om een scriptieonderzoek uit te voeren dat zich toespitst op gesprekskenmerken tussen, in dit geval, klant en agent. Addertje onder het gras voor gebruik van het geluidsmateriaal was de wet op de privacy. Op voorwaarde dat ik alle herleidbare informatie volledig anoniem zou maken heb ik toestemming gekregen voor het gebruik van data. Daarvoor wil ik mijn teamleidster hartelijk bedanken, en in het bijzonder de twee collega's die hun gesprekken ter beschikking stelden. Zonder jullie was dit onderzoek er niet geweest!

Anne Vermeer, hartelijk bedankt voor de scriptiebegeleiding. Na twee maanden op eigen houtje geopereerd te hebben was ik erg gelukkig met de bemiddeling van scriptiecoördinator Joost Schilperoord. Anne heeft de draad met mij opgepakt en amper vijf maanden nadien rond ik mijn studie af. Ik had niet verwacht dat het ook zo soepel kon verlopen. Dank voor de goede bereikbaarheid, het fanatiek meedenken en de minutieuze controle van mijn tussen- en eindproduct. Frits, bedankt dat je me indien nodig op de studeerkamer parkeerde waar ik dan voor enige tijd niet uit mocht komen: het heeft geholpen. Ouders, zus, vrienden en familie: bedankt voor jullie interesse.

Twee jaar geleden verhuisde ik van Maastricht naar Tilburg. Nu is dat van Tilburg naar Amstelveen. Volgende week start ik mijn eerste voltijd baan in hartje Amsterdam. De stap van Maastricht naar Tilburg was zo groot nog niet!

1 Aanleiding en succesfactoren in het callcenter

1.1 Aanleiding

Als medewerker van een landelijk klantencontactcentrum van een grote bank in Nederland sta ik klanten te woord uit alle lagen van de bevolking. Er zijn binnen deze bank protocollen en regels opgesteld om behalve de klantvraag correct te beantwoorden, ook vorm te geven aan een gesprek. De bedoeling is namelijk dat het een succesvol gesprek wordt. Hierbij kan gedacht worden aan de aanvang van het gesprek, de analyse van de klantbehoefte, het aanbod van de oplossing en een passende afsluiting. Wat een succesvol gesprek is en waarvan dat afhankelijk is zal in deze paragraaf aan bod komen.

1.1.1 Succes van het gesprek

Om de vereiste onderdelen van het gesprek zo goed mogelijk in praktijk te brengen krijgen de medewerkers voorafgaand aan hun werkzaamheden een training. Hierin worden vaardigheden aangeleerd en tips aangereikt om een kwalitatief goed gesprek te kunnen voeren en daarbij ook de 'touwtjes van het gesprek' in handen te houden. Vaak zijn klanten aardig en beleefd, hebben ze geduld en zijn ze tevreden met het antwoord of de oplossing die ze krijgen. Dat zijn de aangename gesprekken waarbij zowel klant als medewerker tevreden de telefoon neerleggen en je kunt spreken van een succesvol gesprek. Anders gaat het wanneer mensen boos zijn (terecht dan wel onterecht), geen tijd hebben, niet inlosbare eisen stellen, of anderszins zorgen voor een moeilijk telefoongesprek. Aan verschillende agents is gevraagd wat zij een succesvol gesprek vinden en wat niet. Daarin kwam het volgende naar voren:

Een succesvol gesprek is een gesprek waarbij klant en agent tevreden het gesprek afronden. Er is dan sprake van wederzijds begrip, duidelijkheid en vriendelijkheid. Daartegenover wordt onbegrip en op een onbeleefde manier kortaf (bot) zijn niet gewaardeerd. Wat in dit onderzoek niet getoetst zal worden maar dat ook genoemd werd als factor voor succes is de bereikbaarheid van de lokale bank. Als de bank telefonisch in gesprek of gesloten is dan vindt de agent het gesprek minder succesvol op momenten waarop doorverbinden noodzakelijk is voor het beantwoorden van de klantvraag.

Wat zijdelings is meegenomen in dit onderzoek, is de commerciële factor tijdens het gesprek. Het aanbieden van commerciële producten en diensten is voor zowel het callcenter als voor de agent van groot belang. Het callcenter moet zich met het inspelen op de commerciële markt staande houden tussen concurrenten. Vandaar dat de beoordeling van de agent mede afhankelijk is gesteld van zijn commerciële resultaten. Daardoor speelt ook voor de agent deze factor een belangrijke rol in het werk.

1.1.2 Waar hangt succes vanaf?

Het al dan niet succesvol zijn van een gesprek heeft vaak te maken met de vorm en mate van macht in het gesprek. Er is namelijk altijd een spanningsveld tussen klant en medewerker: de klant belt over

zijn bankzaken, zijn geld, iets waarvoor gewerkt is en dat vaak ook een emotionele waarde heeft. Dat geld staat op zijn bankrekening, op de bank, het instituut dat jij op dat moment als medewerker vertegenwoordigt. Als de klant net zijn auto heeft volgetankt en zijn pinpas weigert dienst, dan spelen gevoelens mee en gaat het niet meer alleen om het begrip 'geld'. Mensen voelen zich in een dergelijke situatie vaak hulpeloos, machteloos en beschaamd. Daar staan ze dan aan de kassa, terwijl de rij wachtenden achter hen groeit en ze niet weg kunnen. Hoe banaal zo'n situatie ook lijkt, het kan knap lastig zijn. Macht zal zich, zo blijkt in de volgende paragraaf, niet alleen in het gesprek manifesteren.

Macht buiten en binnen het gesprek

Als de klant zijn bank belt en deze is gesloten of telefonisch in gesprek, dan wordt het gesprek doorverbonden naar het landelijke klantencontactcentrum. Als medewerker daarvan kun je dan niet altijd ad hoc de situatie oplossen. In bepaalde gevallen, zoals een geblokkeerde pinpas, beschik je namelijk niet over de middelen om daar direct verandering in te brengen. De klant denkt vanuit een heel ander perspectief: hij beschikt wel degelijk over het geld dat op zijn bankrekening staat, maar kan er op dat moment niet aankomen. Vaak denkt zo'n klant dat jij met een druk op de knop de situatie kunt oplossen. Dit laatste is een vorm van macht die buiten het gesprek om gaat, maar meestal is deze factor in dergelijke situaties ook prominent in het gesprek aanwezig. Bijvoorbeeld door interrupties van de klant waarbij de agent de kans niet krijgt de klant uit te leggen wat zijn mogelijkheden op dat moment zijn. Of door het laten vallen van stiltes. Als de agent heeft uitgelegd wat hij wél kan betekenen voor de klant, kan laatstgenoemde een lange stilte laten vallen. De agent heeft dan de behoefte deze op te vullen en zal daarmee vaak in een herhaling vallen omdat hij niks toe kan voegen aan het aanbod dat hij de klant gedaan heeft voor zijn vraag of probleem. Macht is in deze context geen eigenschap van een persoon zoals status of een toegeschreven eigenschap zoals charisma. Macht in een gesprek is wel: controle, invloed en a-symmetrie. Het is waarneembaar door o.a. interrupties, pogingen tot interruptie maar ook door stiltes.

Andere factoren

Behalve bovengenoemde factoren zoals de technische mogelijkheden (toegang tot systemen, mate waarin je mutaties in die systemen mag en kunt aanbrenge) zijn nog talloze andere omstandigheden te noemen die van invloed zijn op de kwaliteit en mate van succes van je gesprek. Denk bijvoorbeeld aan de mate van werkervaring, de moeilijkheidsgraad van de klantvraag, de verstaanbaarheid of moedertaal van de klant etcetera. Daarnaast spelen factoren een rol zoals de werkomgeving of het werkklimaat. Heb je een goede werkplek en mag je gesprek volgens de normen die daarvoor gelden binnen het bedrijf lang genoeg duren om de klant tevreden te stellen. Er zijn commerciële bedrijven waarin een agent een bepaalde target moet behalen die dan weer van invloed kan zijn op de kwaliteit en het succesvol zijn van het gesprek met de klant. Als die target een bepaalde tijdslimiet is die een gesprek mag duren, kan het zijn dat de agent daarom niet alle tijd kan nemen die nodig is om aan de klantbehoefte te voldoen.

Vermoeidheid

Een interessant voorbeeld van zo'n factor die ook van invloed is op de kwaliteit van het gesprek is de mate waarin de agent fysiek en emotioneel uitgerust is. Aan het begin van een dienst ben je fitter en alerter. Daardoor mag worden aangenomen dat je beter je werk kunt doen dan wanneer dat niet het geval is. Je kunt aan het begin van je dienst normaliter ook meer verdragen van je gesprekspartner. Als het je eerste klant van de dag is die kritiek uit of boos is dan kun je daar beter mee overweg dan op het moment dat je al een deel van de dag aan het bellen bent en al een bepaald aantal van zulke negatieve gesprekken gehad hebt. Toch is het ook aannemelijk dat een klant dit inwendige gevoel van de agent niet hoeft te bemerken. Een getrainde en ervaren agent kan wellicht ook bij het zoveelste "negatieve gesprek" nog precies zo begripvol en vriendelijk reageren als bij de eerste keer dat een klant boos of ontevreden is. Een andere mogelijkheid is dat de klant het verschil niet bemerkt omdat deze zijn oordeel slechts op het gevoerde gesprek kan baseren. Wanneer verschillende gesprekken met elkaar vergeleken worden, kan er toch sprake zijn van een verschil in de gebruikte taalkenmerken.

Het succes van een gesprek of anders uitgedrukt: de kwaliteit van een gesprek, is zoals al aan de orde kwam, mede te bepalen door te kijken naar de machtskenmerken die zich voordoen. In dit onderzoek zal dat gedaan worden in relatie tot de vermoeidheid van de agent door na te gaan of er daarin verschillen bestaan tussen gesprekken aan het begin van de dienst en gesprekken aan het einde van de dienst.

1.2 Macht, definitie en kenmerken

Het onderzoek naar de samenhang tussen de kwaliteit van het gesprek en het moment in de dienst waarop het gesprek plaatsvond is gebaseerd op machtskenmerken. Om te bepalen welke factoren een gesprek succesvol maken zijn kenmerken van macht onderzocht. Het begrip 'macht' in de theorieën over interactief taalgebruik en mondelinge communicatie staat niet op zichzelf. Het is ingebed in de beleefdheidstheorie van Brown en Levinson (1978; 1987). Deze theorie is een vervolg op Goffman (1955) en Holmes (1995). Er volgt nu eerst een inleiding op de theorie van Brown en Levinson waarin wordt uitgelegd op welke manier macht daarin aan bod komt.

1.2.1 Beleefdheidstheorie

De beleefdheidstheorie gaat ervan uit dat mensen twee tegengestelde behoeften hebben. Aan de ene kant willen ze eigen ruimte, onafhankelijk zijn en daarin met rust gelaten worden. Als ze alleen aan deze behoefte gehoor zouden geven dan zouden mensen eenzaam zijn en zich niet volledig kunnen ontwikkelen. Aan de andere kant hebben ze dan ook behalve die eigen ruimte ook relaties met anderen nodig. Er is zodoende de behoefte aan interactie en sympathiek gevonden worden. De beleefdheidstheorie is gestoeld op de oplossingen die mensen kiezen in het dilemma tussen deze twee tegengestelde behoeften. Dit doen ze door relaties te leggen en de inbreuk die ze daarmee in persoonlijke domeinen doen te verzachten. Daarbij is deze theorie gebaseerd op aardig en respectvol communiceren (Huls, 2001 blz. 18).

Centraal in de beleefdheidstheorie staat het begrip 'gezicht'. Als mensen met elkaar communiceren staat als het ware hun gezicht op het spel, denk hierbij aan een uitdrukking als 'gezichtsverlies lijden'. Gespreksdeelnemers hebben op dat punt te winnen en te verliezen als ze deelnemen aan een conversatie. Het begrip 'beleefdheid' in deze theorie zou je kunnen uitleggen in termen van rekening houden met het gezicht dat in het geding is tijdens het communiceren. Dit gezicht is behalve dat van je gesprekspartner ook je eigen gezicht. We hebben allerlei formuleringen en taalmiddelen tot onze beschikking om tot een aanvaardbare middenweg te komen waar het gaat om enerzijds te opdringerig en anderzijds te afstandelijk te zijn. Met die taalmiddelen kunnen we de inbreuk die we doen in het domein van de ander afzwakken. Denk hierbij aan het geven van de zogenaamde 'tops en tips'. Je kleedt je kritiekpunt dan in door het geven van een compliment. De claim van de beleefdheidstheorie met het centrale begrip gezicht is dat deze beter dan een ander begrippenstelsel de regelmatige patronen in taalgebruik verklaart (Brown, 2001).

1.2.2 Macht

De taalstrategieën die ons ter beschikking staan wanneer we anderen benaderen zijn door Brown en Levinson (1978; 1987) geïnclassificeerd en op een dimensie van direct naar indirect geordend. Wat betreft de machtsfactor is de keuze van een taalstrategie afhankelijk van drie situationele factoren die door de context bepaald worden. Zo wordt in de beleefdheidstheorie gesteld dat mensen hun strategiekeuze afstemmen op de onderlinge machtsverhouding (M). De spreker kan relatief direct zijn als hij een hogere positie bekleedt dan de geadresseerde. Andersom geldt: als de geadresseerde de meerdere is van de spreker dan hebben relatief indirecte verbale middelen de (onbewuste) voorkeur. De tweede factor is de inbreuk van de handeling (I) waarmee je de ander 'lastig valt'. Als laatste wordt de sociale afstand (SA) genoemd. Als de gespreksdeelnemers met een bepaalde regelmaat contact hebben, kunnen zij elkaar relatief direct benaderen. Tegen een onbekende daarentegen ligt een indirecter alternatief meer voor de hand. Opgeteld bepalen deze drie factoren samen het gewicht van de verbale handeling waarmee de spreker de geadresseerde benadert (G):

$$\text{Gewicht van de verbale handeling} = \text{Macht} + \text{Inbreuk} + \text{Sociale Afstand}$$

Macht in het callcentergesprek

In de relatie tussen de call centeragent en de klant is geen sprake van een factor 'inbreuk van de handeling' die spontaan en natuurlijk is. De agent doet immers met het voeren van de gesprekken zijn werk waarvoor hij betaald wordt. Dat is een bepalende factor voor de mate van inbreuk die de klant doet. Die inbreuk is door de gegeven situatie 'kunstmatig' verkleind omdat er sprake is van een institutionele setting. Met institutionele settings (Hutchby en Wooffit, 1998; Diamond, 1996) wordt verwezen naar situaties waarbij de context niet zo vrij is als in alledaagse gesprekken. In laatstgenoemde situaties zijn de gespreksvoerders geheel vrij in het organiseren en het verloop van het gesprek. In een institutionele setting is de communicatie over en weer gebonden aan institutionele

rollen. Dit is ook het geval bij de agent in de werknemersrol en de beller die zich in de positie van klant bevindt.

De sociale afstand is altijd groot te noemen. Doordat er telefoonverkeer uit heel Nederland (en soms daarbuiten) binnenkomt en het aantal agents waarover de gesprekken verdeeld worden niet gering is, is de kans klein dat een agent met enige regelmaat eenzelfde klant spreekt. Daarbij is het zo dat als zich dat al voordoet, de agent door het grote aantal te verwerken gesprekken meestal niet meer weet dat hij die klant al eerder heeft gesproken.

Macht echter, is een factor die enigszins variabel is. Zoals in de volgende paragraaf aan bod zal komen, is de agent meestal de 'minder machtige' gespreksdeelnemer te noemen in de conversatie met de klant. Een uitgangspunt in de dienstverlening is namelijk om het klantcontact op een dusdanig niveau te krijgen en te houden dat de klant graag zijn financiële producten en diensten bij de betreffende bank wil (blijven) afnemen. Toch is deze machtsfactor voor het deel dat overblijft variabel: Behalve dat zowel agent als klant zich normaliter niet bewust bezig houden met hun machtspositie tegenover elkaar, weten ze van te voren niet dat ze juist elkaar zullen gaan spreken. In die zin is de machtsfactor van te voren nog niet bepaald. Tijdens het gesprek wordt door de keuze van de taalmiddelen echter wel onbewust vormgegeven aan de factor macht. Voorbeelden van deze middelen zijn beurtwisseling, interruptiepatronen en stiltes. Om die reden zullen deze variabelen onderzocht worden om tot een antwoord te komen op de nader te bespreken onderzoeksvraag. Naast de bovengenoemde machtskenmerken zijn er nog andere variabelen onderzocht. Zo is er op twee manieren een waardering gegeven per gesprek. De agent heeft zichzelf per gesprek beoordeeld met een cijfer. Deze beoordeling had betrekking op hoe tevreden de agent zelf was over het algemene verloop van het gesprek. De onderzoekster heeft hetzelfde gedaan, maar dan kijkend naar hoe de klant het gesprek ervaren zal hebben.

Machtsverschillen

Machtsverschillen tussen mensen kunnen uit allerlei factoren en situaties voortkomen. Een algemeen aanvaarde opvatting is dat macht verband houdt met het vermogen het gedrag van anderen te veranderen of te beïnvloeden (Huls, 2001, blz. 26). De Amerikaanse psycholoog Dahl (1957) zegt hierover: A heeft macht over B voor zover hij B iets kan laten doen dat B anders niet zou doen. Deze definitie houdt in dat macht een relationeel verschijnsel is: hij bestaat in de relatie tussen mensen en zit niet opgesloten in het individu. In een relatie liggen veel dingen niet vast. Op die punten zijn telkens alternatieven mogelijk, en dus ook machtsuitoefening: "Het huis van de macht telt vele kamers" (Komter, 1992, blz. 20).

Macht verwijst naar de verticale dimensie waarop je mensen kunt ordenen. De machtsverhouding tussen mensen moet echter niet verward worden met de afstand tussen mensen. Een voorbeeld hiervan is dat studenten van eenzelfde niveau opleiding die elkaar niet kennen een grote afstand hebben, maar er bestaat geen of maar een gering machtsverschil.

De machtssemantiek bepaalt het niet-wederkerige gebruik van de voornaamwoorden van de tweede persoon: de minder machtige voosvoeert, en ontvangt tutoyeren van de tegenpartij. Je kunt een minder machtige ook extra beleefd aanspreken om het machtsverschil te verdoezelen. Als je echter

zelf de minder machtige bent, heb je je taalgebruik strikter af te stemmen op je gesprekspartner. (Huls, 2001, blz. 40 noot 8). Dit is een gegeven dat voorkomt in de call centergesprekken. Per definitie zit je als agent in de minder machtige rol, zoals in paragraaf 1.2.1 al aan bod gekomen is. De klant is immers 'koning', en het gebruik van 'u' als aanspreekvorm van de agent tegen de klant is een vast uitgangspunt. Ook als de klant de agent onbeleefd benadert, een stuk jonger is of tegen de agent wel tutoyeert, heb je als agent altijd te voutsvoeren.

Diepgaande informatie over machtsrelaties is te vinden in Leezenberg (2001). Hij gaat ervan uit dat meer aandacht voor sociale factoren en machtsrelaties in het bijzonder, de theoretische taalstudie verrijkt. Leezenberg heeft de taalfilosofie en fundering voor de sociale realiteitstheorie van Searle als uitgangspunt genomen voor zijn eigen studie. Hierin worden de kenmerken van het concept macht behandeld.

"Niet in macht geloven is hetzelfde als niet in de zwaartekracht geloven"

Thomas Hobbes, filosoof (1588-1679)

Een hiërarchisch systeem

In de meeste situaties waarin communicatie tussen mensen zich over en weer voordoet is de sociale afstand redelijk stabiel. Dit is ook het geval in de onderlinge verhoudingen tussen de klant en de agent in het call centergesprek, zoals in paragraaf 1.2.1 al aan de orde kwam. De relatie tussen de gesprekspartners zelf is echter in twee opzichten variabel: de macht en de afstand. (In het call centergesprek ligt de nadruk op de machtsverhouding en is de afstand nagenoeg altijd groot). In het verlengde daarvan stellen Wong en Scollon (1995) drie beleefdheidssystemen voor: het respect-systeem, het solidariteitssysteem en het hiërarchische systeem. Het eerste beleefdheids-systeem doet zich voor in egalitaire relaties met een grote sociale afstand, het tweede vind je in egalitaire relaties met een kleine sociale afstand en het derde komt voor in qua sociale afstand niet nader bepaalde hiërarchische verhoudingen. In dit systeem erkennen en respecteren de betrokkenen de onderlinge machtsverhouding. Het primaire kenmerk van dit systeem is dat het machtsverschil onderkend wordt. De sociale afstand doet er daarbij niet zoveel toe: die kan groot of klein zijn. Dit systeem is asymmetrisch: de hogere gebruikt tegen de lagere direct taalgebruik en solidariteitsstrategieën; de lagere gebruikt tegen de hogere respectstrategieën en indirect taalgebruik (zie ook Huls 2001, blz. 183). Deze asymmetrie is precies hoe het call centergesprek geïnclassificeerd kan worden, het is een hiërarchisch systeem.

Interruptiepatronen

Bij een gesprek zijn minimaal twee gesprekspartners betrokken die de rol van spreker en toehoorder om beurten op zich nemen (Houtkoop & Koole 2000). Zoals door Sacks en anderen (1974) wordt gesteld zijn gespreksvoerders georiënteerd op conversationele regels, hetgeen ze voortdurend in de praktijk van het gespreksvoeren laten zien. Sacks (1974) beschreef in het beurtwisselingsmodel hoe deelnemers aan spontane gesprekken de beurten voortdurend in onderlinge samenwerking wisselen. De organisatie van beurtwisselingen is volgens het model systematisch geordend. Kort samengevat ziet het model er als volgt uit: een beurt kan worden opgebouwd uit een of meer beurtopbouw-

eenheden en het einde van zo'n opbouweenheid vormt een plaats waarop beurtwisseling kan plaatsvinden, een PRO (Plaats Relevant voor Overdracht). De eenheden waarmee een beurt wordt opgebouwd, worden in het model in syntactische termen omschreven: woorden, zinsdelen, deelzinnen of zinnen. Het einde van zo'n syntactische zinseenheid is dan een PRO. De beurtovername door de gespreksdeelnemers gebeurt niet altijd keurig op de PRO. Soms wordt er vlak daarvoor al de beurt overgenomen. Dit resulteert dan in overlap die door de gespreksdeelnemers interactioneel wordt opgelost. (Sacks, 1974, blz. 720). Op het moment dat er gesproken wordt op een moment los van de PRO kunnen zich twee situaties voordoen: het gaat dan om een interruptie of om zogenaamd backchannelgedrag. Backchannelgedrag is het geven van luistersignalen aan je gesprekspartner. Voorbeelden hiervan zijn ja, mm, oké etcetera. Hiermee geeft de luisteraar aan dat hij zijn partner hoort en begrijpt en wordt de spreker aangemoedigd om verder te praten. Over het algemeen worden deze uitingen als opbouwend en positief ervaren. Backchannelgedrag wordt dan ook niet gezien als interruptie, het verstoort de beurt van de gesprekspartner immers niet. Interrupties doen dat daarentegen wel. Een voorbeeld van interruptie zonder overname van de beurt zijn concurrerende starts (Huls, 2000). Bij een concurrerende start beginnen twee gespreksdeelnemers tegelijkertijd aan een nieuwe beurt waarbij één van de twee moet afhaken. Interrupties zijn het resultaat van een gebrekkige afstemming door de gespreksdeelnemers. De beurtentheorie (Sacks en anderen 1974) wijst beurtverdeling en luisteractiviteit toe aan het toeval. De sociaal psychologische benadering (o.a. Zimmerman en West, 1975 en Huls 1982, 2000) beschouwen (a)symmetrieën in verbale actie waarbij sprake is van een win- of verliesituatie, als het gevolg van onderliggende sociale machtsverhoudingen. Van symmetrie is sprake als de gespreksdeelnemers evenveel verbale competities winnen of verliezen. Bij asymmetrie oefent de een macht uit over de ander. Er zijn diverse onderzoeken gedaan die zijdelings raakvlakken hebben met dit scriptieonderzoek. Zo deden Zhao en Gantz (2003) onderzoek naar sekseverschillen in interruptiepatronen. Robbins en anderen (1978) onderzochten 'beurtneemgedrag' en regulatoren in de communicatie die van invloed zijn op het nemen van de beurt. Wiemann en Knapp (1975) deden onderzoek naar afwijkingen in het nemen van de beurt of de vloer waar het gaat om het doen van verzoeken. De verschillen hebben betrekking op het afwijken van de cultureel bepaalde norm of standaard. Schegloff (2000) onderzocht wat er precies gebeurt als meer dan één persoon tegelijk praat in een conversatie. Hij geeft daarbij aan wat er problematisch is voor de gespreksdeelnemers en voor de organisatie van de interactie en wat de kenmerken van zulke overlappingsen zijn. De hoofdlijnen in zijn onderzoek zijn al uitvoerig aan bod gekomen in onderzoek door Sacks en anderen (1974).

1.2.3 Vermoeidheid en de kwaliteit van het gesprek

Relatie tussen fit zijn en kwaliteit van arbeid

Uit het onderzoek van Josten (2002) blijkt dat naarmate werkdagen langer worden, de prestaties van werknemers iets verminderen. Er zijn meerdere onderzoeken waaruit naar voren komt dat vitale mensen betere prestaties leveren. Een gezonde organisatie heeft daarom behoefte aan medewerkers die in alle opzichten fit zijn en blijven. Dit gegeven zou door veel werkgevers (en -nemers) ook zonder

onderzoek geloofd worden. Het is een algemeen geaccepteerd feit dat fitte mensen beter in staat zijn hun werkzaamheden goed uit te voeren dan vermoeide mensen. Ook is bekend dat de functie van call center medewerker tot de top tien van meest stressvolle functies behoort. Een van de redenen daarvoor is dat de agent altijd professioneel, geduldig en correct moet blijven. Dit zorgt ervoor dat de call centeragent zijn eigen inwendige gevoelens vaak op een tweede plaats moet zetten om zijn werk goed uit te voeren. Mensen die voor hun werk constant moeten lachen, hebben zelfs een grotere kans om ziek te worden dan anderen (Dormann en anderen, 2002). Vooral stewards, verkopers en medewerkers van callcentra die verplicht vriendelijk moeten zijn tegen klanten, lopen een hoger risico op depressie. Wanneer iemand wordt gedwongen zijn eigen gevoelens te onderdrukken, heeft dat negatieve gevolgen voor zijn gezondheid.

Behalve bovengenoemde oorzaak, stelt een ander onderzoek (de Ruyter en anderen, 2001) dat de mate van stress te maken heeft met de conflicterende eisen die aan de medewerkers worden gesteld. Enerzijds wordt van hen verwacht dat zij zo efficiënt mogelijk functioneren, en anderzijds dienen zij zo goed mogelijk vragen en problemen van klanten op te lossen, informatie te verzamelen, en ervoor te zorgen dat klanten tevreden zijn. Eisen die vaak op gespannen voet met elkaar staan.

Laten agents vermoeidheid blijken?

Het is een bekend gegeven dat fysiek en emotioneel uitgeruste mensen beter hun werkzaamheden kunnen verrichten en daarmee een hoogwaardiger kwaliteit product of service leveren. Maar daartegenover staat call center werk bekend om een hoge werkdruk, mede doordat de agent ongeacht zijn eigen gevoelens vriendelijk moet blijven naar de klant toe. Daarom worden de medewerkers geselecteerd en opgeleid om aan de gestelde eisen tegemoet te komen. Een voorbeeld van het eisenpakket waar een gemiddelde call center medewerker aan moet beantwoorden is te vinden in een brochure van Call center Society (2006). Dit is een initiatief van een aantal toonaangevende medewerkers uit de call center dienstverlening die met behulp van hun kennis en kwaliteit Nederlandse call centra willen ondersteunen. Hun eisenpakket aan potentiële agents is verdeeld over verschillende onderdelen, waaronder 'algemene capaciteiten en eigenschappen voor call center personeel'. Hieronder verstaat men o.a. taalbeheersing, snelheid, precisie en logisch redeneren. Met 'persoonlijke eigenschappen met betrekking tot de werkstijl' wordt bedoeld op tolerantie, flexibiliteit en het vermogen om constant en doelmatig te presteren in eentonige routinesituaties. Als vanzelfsprekend is er ook aandacht voor 'sociale gedragselementen' waaronder klantvriendelijkheid, uitdrukkingsvaardigheid, discipline en aanvaarding van gezag geschaard worden. Onder 'emotioneel gedrag' tenslotte, komt invoelingsvermogen, stabiliteit, stressbestendigheid en het vermogen om kritiek te aanvaarden aan bod. Door al deze criteria zijn juist in de callcentersector mensen werkzaam die erop getraind zijn om vermoeidheid of irritaties niet te laten blijken.

Verwacht wordt dat de vermoeidheid aan het einde van de dienst zorgt voor minder goede gesprekken, maar er dient aangemerkt te worden dat er een patroon kan optreden waarbij de agent aan het begin van de dienst nog 'in zijn ritme' moet komen. Dit zou dan kunnen resulteren in onderzoeksresultaten die precies tegengesteld zijn aan de verwachting. Een situatie die zich voor zou

kunnen doen is dat een agent aan het begin van de dienst bijvoorbeeld vaker moet nadenken om op een bepaalde term te komen. Gevolg daarvan kan zijn dat hij vaker of langere stiltes laat vallen, of misschien vaker stamelt. Aan het einde van de dienst heeft de agent zo vaak een bepaalde vraag gehoord dat de antwoorden als vanzelf uit zijn mond rollen. Of vermoeidheid ook uit de onderzoeksresultaten zal blijken is zodoende door verschillende factoren moeilijk te voorspellen.

Samenvatting

Er is een selectie gemaakt van een aantal gesprekskenmerken die bepalend zijn voor de mate van succes van het gesprek. Kenmerken van macht die zijn onderzocht betreffen de stiltes, interrupties en onderbrekingen met of zonder beurtovername. Verder is gelet op luistersignalen. Als controlemiddel is er zoals al eerder in deze paragraaf aan bod kwam een waardering gegeven aan de gesprekken. De agent heeft zichzelf per gesprek beoordeeld met een cijfer. Deze beoordeling had betrekking op hoe tevreden de agent zelf was over het algemene verloop van het gesprek. De onderzoekster heeft hetzelfde gedaan, maar dan kijkend naar hoe de klant het gesprek ervaren zal hebben. Omdat verondersteld wordt dat de kwaliteit van het gesprek beïnvloed wordt door vermoeidheid, worden de genoemde variabelen onderzocht in gesprekken tijdens het eerste en laatste anderhalf uur van de dienst.

1.3 Eerder onderzoek en hypothesen

1.3.1 Eerder onderzoek

Eerder onderzoek naar het fenomeen macht in institutionele telefoongesprekken is o.a. gedaan naar macht in de beurtverdeling tussen een radioshowhost en een beller. (Thornborrow, 2002). De conclusie luidde dat de context de discursieve mogelijkheden bepaalt. Er kwam naar voren dat de opbeller afgezwakte mogelijkheden heeft en de institutionele asymmetrie slechts bij hoge uitzondering kan doorbreken. Een ander onderzoek gaat in op het gebruik van hedges door mannen en vrouwen in commerciële telefoongesprekken. (Wijnhoven, 2003). Hedging is een kenmerk van (on)macht in gesprekken, het uit zich bijvoorbeeld door gebruik van twijfeltaal. Er kwam naar voren dat vrouwen meer hedges gebruiken dan mannen. Dat bevestigde de belangrijkste claim in het onderzoek. Verder bleek dat er geen verschil was tussen de seksen qua repertoire en functie van de hedges. Een interessant gegeven is dat de klant positief bleek te reageren op het gebruik van hedges. Er werd dan vaker ingestemd met een uiting van de medewerker.

De invalshoek in dit onderzoek is anders vergeleken met bovenstaande onderzoeken. Er wordt namelijk ingezoomd op vermoeidheid en beurtwisseling en niet op hedges en sekseverschillen zoals Wijnhoven deed. Een belangrijk verschil tussen de situatie in een radioshow en die van de beller naar de bank is dat in het laatste geval de beller als klant zijnde al een bepaalde machtspositie bekleedt: "Klant is koning". Bovendien heeft de klant het over zijn bezit dat bij de bank is ondergebracht.

Buiten bovenstaande voorbeelden van onderzoek naar macht is er nog een verscheidenheid aan onderzoeken die slechts zijdelings te maken hebben met het voor deze scriptie uitgevoerde

onderzoek. Hieronder een greep uit de diverse overige gezichtspunten van onderzoek naar, in, en over callcentra.

Overdracht van cijfers

McInnes en Attwater (2004) onderzochten de manier waarop telefoonnummers mondeling over de telefoon gecommuniceerd worden. Opvallend hierin is dat degene die het nummer communiceert, het nummer in losse stukjes aanbiedt. De ontvanger van het nummer herhaalt steeds de losse stukjes om fouten meteen te bemerken en te kunnen corrigeren. Agents hebben zich zodoende een efficiënte wijze eigengemaakt om getallen over te dragen zonder fouten te maken. Er kwam ook naar voren dat er maar weinig stiltes vallen en slechts soms een kleine overlapping te bespeuren is. Uit onderstaande fragment uit een van de transcripten ten behoeve van dit scriptieonderzoek blijkt dat de agents dat inderdaad (en consequent) op die manier communiceren:

Voorbeeldfragment 1

A: Ik heb hier een mobiel nummer instaan in uw klantgegevens/
 K: [nee dat is het niet
 A: Dat is niet het juiste begrip ik .
 K: Ik heb net een nieuw nummer, ik weet het niet uit m'n hoofd, duss
 A: U heeft het niet ergens staan dat u het even kunt nazoeken?
 K: Ja, ik ben al aan het zoeken.
 A: [Ja
 K: Effe wachten, das effe lastig, een moment, want dan kijk ik even hier, ehm, ja, ik had het laatst
 A: [uhum
 K: nog gemaild dus dan kan ik het even nazoeken, even kijken, ja dat is XX XX XXX XXX
 A: [ja [ja [ja
 A: dus XX XX XXX XXX
 K: Ja

Arbeidsethos en betrokkenheid

Een ander onderzoek met raakvlakken is dat van Bommer en Workman (2004). Op callcentra wordt een beroep gedaan op de inhoudelijke kennis van de agent, maar tegelijkertijd ook op de service vaardigheden naar de klant toe. Dit roept een bepaalde werkdruk op die kan resulteren in een matig of slecht arbeidsethos bij werknemers op een callcenter. Bommer en Workman (2004) deden een veldexperiment bij 149 agents. Ze voerden drie interventies uit en vergeleken de resultaten met de controlegroep. De eerste interventie focuste op het volgen van de organisatiestructuren. De tweede interventie was de werknemers meer betrekken bij hun werkzaamheden. De derde interventie betrof het werken in autonome teams. De werknemers meer betrekken bij hun werkzaamheden had de beste resultaten op de mate van voldoening in het werk bij het personeel en hun gevoel van verbondenheid met de organisatie. Ook de prestaties gingen vooruit, bijvoorbeeld de klanttevredenheid en het aantal opgeloste klantvragen. Er was ook minder terugbelverkeer van klanten die toch nog een vraag onbeantwoord hadden.

Standaardiseren van communicatie

Om efficiëntie te vergroten is er vanuit managementteams een algemene tendens waarneembaar in het standaardiseren van communicatie. (Kleemann en Matuschek, 2006) Ondanks de hoge mate van algemene- en in het bijzonder communicatieve performance controle is communicatie tussen call centeragents en klanten moeilijk standaardiseerbaar. De voorkeur gaat dan ook uit naar een individuele communicatiestandaard, waarin agents een eigen gesprekstijl ontwikkelen. Kleemann en Matuschek (2006) onderzochten 89 callcentergesprekken bij een Duitse bank. Ze kwamen tot de conclusie dat elke agent, ondanks gezamenlijke communicatieregels, toch een totaal eigen repertoire aan stijlelementen hanteerde. Hiermee toonden de onderzoekers aan dat volledige standaardisatie van een communicatiestijl faalt in routinematige settings.

Mondelinge communicatieve vaardigheden

Globalisering leidt tot een verandering in woordkeuze en taalgebruik. Vooral op de werkvloer van een callcenter komt dat tot uitdrukking (Pawelczyk, 2005). Pontes en Colleen (2000) onderzochten welke mondelinge communicatieve vaardigheden van inbound call centeragents van significante invloed zijn op het koopgedrag van de beller. Hierbij keken de onderzoekers behalve naar de vaardigheden van de agents, ook naar het managementbeleid ten behoeve van klantbehoud. Eerder onderzoek richtte zich vooral op de beoordeling van de klant ten opzichte van de call centeragent. Dit resulteerde dan in algemene resultaten en niet in beoordeling van specifieke kenmerken. Daarom zijn in dit onderzoek observatiecriteria van supervisors gebruikt om de competenties van de agents te meten. Resultaten tonen aan dat de conversatiekenmerken van de agent zijn aangepast op de klantvraag. Zo zorgen kenmerken als het personaliseren van het gesprek, het aanbieden van op de situatie toegesneden diensten/producten, een optimaal spreektempo en het niet voorkomen van pauzes die vocaal gevuld worden ('ehmm') voor een optimaal verkoopresultaat.

Emotionele uitputting en betrokkenheid

Witt en anderen (2004) onderzochten de interactie tussen emotionele uitputting en betrokkenheid van call centeragents. Ze deden dat aan de hand van het callvolume (call aanbod in aantal gesprekken) en metingen naar de service kwaliteit bij 92 agents in een financiële instelling. De resultaten lieten een interactie-effect zien op callvolume, maar niet op service kwaliteit. De relatie tussen emotionele uitputting en callvolume was sterker onder hoog- dan onder laag betrokken agents. Sterker betrokken agents verwerkten een hoger callaanbod. Daartegenover bleek dat minder betrokken agents lagere callvolumes verwerkten.

Hoger niveau

Kleemann en Matuschek (2002) beargumenteren in hun onderzoek dat het hogere niveau van callcenterwerk groeiende is. Het leidt tot een nieuw marktsegment voor gespecialiseerde communicatiewerknemers. Een onverwachte bevinding is dat het verloop van personeel hoog blijft. Management teams proberen er alles aan te doen de agents verbonden te maken en te houden met

het bedrijf. Volgens de onderzoekers is het verloop inherent aan beperkte groeimogelijkheden voor de werknemer in deze sector.

Spraaktherapie

Lethoen anderen (2003) onderzochten het effect van zogenaamde spraaktherapie bij call centeragents. Uitgangspunt voor dit onderzoek was de relatief zware stembelasting van call centeragents. De onderzoeksresultaten toonden aan dat een tweedaagse training bij meer dan de helft van de cursisten tot een positief effect resulteerde. De cursisten hadden van te voren geen zware stemproblemen, maar ondervonden dat ze na de training een stuk minder vaak de keel hoefden te schrapen. Ook gaven ze aan dat ze zich een beter stemgebruik hadden eigen gemaakt, dat de stem minder zwaar belastte.

1.3.2 Onderzoeksvraag en hypothesen

Voor dit onderzoek luidt de onderzoeksvraag als volgt:

Welke beurtwisselingsaspecten bepalen het succes van een callcentergesprek en in hoeverre is de mate van succes van het gesprek afhankelijk van de vermoeidheid van de agent? Is er wat betreft de kenmerken beurtwisseling (de interruptiepatronen), stiltes, luistersignalen en beoordelingen een verschil aan te wijzen tussen gesprekken aan het begin van een dienst en gesprekken aan het einde van een dienst?

Met beurtwisselingsaspecten wordt bedoeld op de interrupties en onderbrekingen met of zonder beurtovername zoals deze in paragraaf 1.2 al aan bod gekomen zijn. Verder is gelet op het aantal en de duur van de stiltes die de agent liet vallen tijdens het gesprek en het (relatief) aantal luistersignalen dat gebruikt is. Als controlemiddel is er zoals al eerder in paragraaf 1.2 behandeld is een waardering gegeven aan de gesprekken.

De hypothese die getoetst zal worden is: Gelet op de genoemde variabelen, voert de agent aan het begin van de dienst kwalitatief betere gesprekken dan aan het einde van de dienst. Andersom: Aan het einde van de dienst voert de agent kwalitatief minder goede gesprekken dan aan het begin van de dienst gelet op beurtwisseling.

2 Methode

2.1 Materiaal

Het klantencontactcentrum van een grote bank in Nederland zoals dat in hoofdstuk 1 al aan de orde kwam vormde 'het decor' van dit onderzoek. Enerzijds omdat het gespreksmateriaal hier gegenereerd is, anderzijds omdat de audiobestanden vanwege privacyregelgeving niet buiten de muren van het gebouw mochten komen. De volledige transcriptie heeft dus op het klantencontactcentrum plaatsgevonden. Alle telefonische gesprekken die bij het klantencontactcentrum gevoerd worden tussen agent en klant worden opgenomen. In overleg met het management is er toestemming verkregen om in totaal 40 gesprekken te transcriberen voor het onderzoek. De gebruikte gesprekken zijn van te voren gescreend op lengte en inhoud. De lengte is gehouden op ten minste 2 en maximaal 5,5 minuten. De gesprekken zijn alleen gegenereerd uit diensten van ten minste 5,5 uur of langer. Dit omdat wordt aangenomen dat het vermoeidheidseffect dan beter waarneembaar zal zijn dan tijdens kortere diensten. Ook is het belangrijk dat de omstandigheden waaronder de verschillende gesprekken plaatsvonden vergelijkbaar zijn. Een gesprek aan het einde van een dienst van drie uur is niet goed vergelijkbaar met een gesprek aan het einde van een dienst van acht uur. Nog een vereiste om een zo goed mogelijk vergelijkbaar databestand te creëren is dat een 'vroeg gesprek' zich in het eerste 1,5 uur van de dienst heeft voorgedaan en een 'laat' gesprek zich voordeed in de laatste 1,5 uur van de dienst. Wachtstanden en doorverbindingen zijn niet meegenomen in de tijd van het gesprek. Verloop van het doorverbinden is niet getranscribeerd omdat het gesprek dan gaat tussen de agent en de medewerker van de lokale bank.

2.2 Proefpersonen

Een ervaren onderzoekster op dit vakgebied raadde af om gesprekken van 40 verschillende agents te gebruiken. Een reden hiervoor is dat het technisch gezien moeilijk haalbaar zou zijn en daarnaast resultaten dan toegeschreven kunnen worden aan agentgebonden kenmerken die lastig te ontrafelen zijn. Op haar aanraden is uiteindelijk de keuze gevallen op slechts twee agents waarvan 20 gesprekken per persoon zijn gebruikt. Per persoon zijn 10 gesprekken opgenomen aan het begin van de dienst en 10 gesprekken aan het einde van de dienst. Omdat materiaal afkomstig van zo weinig proefpersonen niet representatief is voor toetsing op sekseverschillen is de keuze gemaakt om gesprekken van agents van hetzelfde geslacht te gebruiken. Er zijn veel meer vrouwelijke dan mannelijke agents werkzaam op het klantencontactcentrum, vandaar de voorkeur voor twee dames. Eveneens vanwege het kleine aantal proefpersonen zijn de eigenschappen van de beide agents zo gelijk mogelijk gehouden: qua leeftijdscategorie, opleidingsniveau, werkervaring en prestatieniveau zijn ze aan elkaar gewaagd.

2.3 Design en procedure

In hoofdstuk 1 is aangekaart dat de kwaliteit van het gesprek voor dit onderzoek gedefinieerd is als de tevredenheid van zowel de klant als de agent over het gevoerde gesprek. Ook als de klant belt met

een verzoek waar de agent om welke reden dan ook niet aan tegemoet kan komen kan het een succesvol gesprek zijn. De agent kan daaraan bijdragen door op een zodanige manier uit te leggen wat hij wel en niet kan doen en waarom dat zo is, dat de klant toch tevreden is met het antwoord of de (beperkte) oplossing. De tevredenheid van de klant is achteraf bepaald door een inschatting te maken aan de hand van de verbale reacties in het gesprek. Het databestand kan hiermee in twee groepen verdeeld worden: een deel gesprekken met een ontevreden klant en een deel gesprekken met een tevreden klant. De agent is gevraagd om een beoordeling te geven aan zijn gesprek op een schaal van 1 tot 10. Om deze reden konden de gesprekken niet random achteraf geselecteerd worden, anders miste de variabele beoordeling door de agent. De agents is gevraagd om zelf gesprekken aan te merken voor het onderzoek aan de hand van een aantal criteria. Deze criteria zijn gesteld om ervoor te zorgen dat de agents zo min mogelijk beïnvloed zouden worden door de wetenschap dat het gesprek voor onderzoek gebruikt zou gaan worden. Zo moesten ze in een maand tijd de 20 gesprekken aanleveren (ze werken parttime), volgens de tijdsriteria genoemd onder 2.1. Daarnaast mochten het alleen maar gesprekken zijn van Nederlandstalige particuliere klanten en niet van anderstalige of van zakelijke klanten. Van particuliere klanten kan gemakkelijk het geboortejaar en daarmee de leeftijd in de klantgegevens worden afgelezen. Bij zakelijke klanten is dat door verschillende factoren minder eenvoudig te achterhalen. Behalve laatstgenoemde reden werden de agents door de gestelde eisen beknot in hun mogelijkheden en is het bestand zo getrouw mogelijk tot stand gekomen. Daarbij is ze op het hart gedrukt dat alles anoniem verwerkt wordt en dat de gegevens niet voor een persoonlijke evaluatie of beoordeling gebruikt zouden worden.

Aan de hand van de cijfers die de agents hun gesprekken gegeven hebben kan het databestand nogmaals in tweeën worden opgedeeld: gesprekken waarover de agent tevreden was (cijfer 7 en meer) en gesprekken waarover de agent ontevreden was (6 en minder). Zo kunnen er 4 groepen onderscheiden worden: Agent en Klant tevreden, A en K ontevreden, A tevreden K ontevreden en A ontevreden K tevreden. Door deze categorisering kan worden onderzocht op welke kenmerken de vroege en late gesprekken van elkaar verschillen.

2.4 Transcriptie

De methode voor transcriptie is gebaseerd op de methode die Huls in haar proefschrift (1982) gebruikt. Hierbij worden de volgende stappen onderscheiden:

1. Gesprekken opnemen
2. Gesprekken transcriberen: volledig uitschrijven van de audiobestanden en de uitingen verdelen in beurten
3. Invullen van het codeformulier: het beoordelen en categoriseren van de beurten
4. Het codeformulier overzetten naar een statistisch verwerkingsprogramma, in dit geval SPSS

Er worden verschillende methoden van transcriptie onderscheiden in de vakliteratuur. Voorbeelden hiervan zijn de toneelmethode en partituurmethode (Huls, 1982). De toneelmethode kan gebruikt worden als de gespreksdeelnemers elkaar keurig laten uitpraten en er geen overlap plaatsvindt; de uitingen worden onder elkaar en van links naar rechts elkaar aangegeven. De partituurmethode is

geschikt bij een overlappende spreekstijl. Met haken wordt aangegeven wanneer er interrupties met al dan niet simultaan spreken plaatsvinden. Bij de transcriptie van de gesprekken is in dit onderzoek gebruik gemaakt van een combinatie van deze beide methoden. De uitingen beginnen links in de kantlijn daar waar klant en agent elkaar laten uitspreken. Bij interruptie en luistersignalen wordt met inspringen en [haken aangegeven waar door elkaar gepraat wordt. Bij de transcriptie zijn zowel de klant als de agent anoniem gemaakt. De papieren transcripten vormen vervolgens het uitgangspunt voor de materiaalanalyse. Verder zijn de volgende tekens gebruikt:

Cursief / XXX:	privacygevoelige informatie, zoals namen, adresgegevens, rekeningnummers en bedragen
((<))	voor een pauze korter dan 2 seconden
((>))	voor een pauze langer dan 2 seconden
(...)	onverstaanbare uiting. Tekst tussen de haken is wat er verwacht is dat men zei
[voor gelijktijdig spreken
//	voor een onderbroken uiting
/	voor een afgebroken uiting
(())	verbale informatie die van belang kan zijn

2.5 Variabelen en codering

Van een beurt is sprake wanneer er verandering is van spreker, of een verandering van geadresseerde. Omdat er steeds maar twee gespreksdeelnemers zijn, de klant en de agent, heeft zich in dit onderzoek geen verandering van geadresseerde voorgedaan. Sporadisch komt het voor dat de klant de agent op de speaker van het telefoontoestel zet waarbij een tweede persoon mee kan praten. Dit soort gesprekken zijn echter uitgesloten van dit onderzoek om de materiaalverzameling zo vergelijkbaar mogelijk te houden.

Ten behoeve van het coderen is er een tabel opgesteld. Van alle gesprekken zijn een aantal vaste gegevens vastgelegd. Dit zijn soms ook waarden die niet direct helpen bij het beantwoorden van de onderzoeksvraag, maar achteraf wel van waarde kunnen zijn. Als er ergens een verschil wordt gevonden kan bijvoorbeeld nog gekeken worden of dat samenhangt met de sekse of leeftijd van de klant, of met het moment van de dag. Voor elk gesprek is standaard het volgende ingevuld:

- Gespreksnummer (1 t/m 40)
- Agent (A of B)
- Datum (van gesprek)
- V/L gesprek (een Vroeg gesprek, dat is binnen anderhalf uur na aanvang van de dienst, of een Laat gesprek, binnen anderhalf uur voor het beëindigen van de dienst).
- Moment van de dag: O voor ochtend en M voor middag
- Gespreksduur (in minuten)
- Aantal beurten
- Dienstduur (aanvang en eindtijd van de dienst)

- Dagdeel (ochtend of middag)
- Sekse klant
- Leeftijd klant (in jaren)
- Commercieel product / dienst (wel of niet aangeboden)

Per beurt of uiting wordt vervolgens het volgende vastgelegd:

- Spreker. Agent of Klant
- Klantreactie algemeen. Zoals onder 2.3 al is aangekaart is de tevredenheid van de klant achteraf bepaald door een inschatting te maken aan de hand van de verbale reacties in het gesprek. Hierdoor is het mogelijk om het databestand in twee categorieën te splitsen: tevreden klanten en ontevreden klanten.
- Beoordeling agent. Zoals in 2.3 al aan de orde is geweest hebben de agents hun gesprek een cijfer gegeven op een schaal van 1 t/m 10. Hiermee geven ze de mate van tevredenheid aan over hun gesprekken. Bij de analyse zijn deze beoordelingen teruggebracht tot slechts twee waarden: positief en negatief.
- Beurtenrepertoire.
 - Beurten die aandacht en interesse tonen en de conversatie stimuleren (backchannel gedrag)
 - Vocale maar geen verbale beurten (lachen, grinniken, zuchten)
 - Stamelen: versprekingen en 'eh' gebruik
 - Mislukte poging tot interruptie: positief of negatief
 - Onderbreking en beurtovername: positief of negatief

In dit onderzoek zijn die interrupties verdeeld in gelukke interrupties met beurtovername en mislukte interrupties zonder overname van de beurt. De interrupties (met of zonder beurtovername) kunnen in het kader van het onderzoek verder worden verdeeld in een positieve en negatieve subgroep. Positief is een interruptie waarbij de agent de klant te hulp wil schieten, bijvoorbeeld omdat deze al snel begrijpt wat de klant probeert te zeggen. Negatief is het wanneer de agent de klant niet laat uitspreken op een moment dat dat wel van belang is voor de inhoud van diens uiting.
- Stiltes in de uiting van de agent waarbij een onderscheid gemaakt is tussen stiltes van meer of minder dan 2 seconden. Door het vastleggen van deze variabele kan onderzocht worden of zich een verschil voordoet tussen vroege of late gesprekken. Het kan zijn dat een agent aan het einde van de dag meer of langere stiltes laat vallen omdat het na zoveel gesprekken moeilijker wordt om goed uit je woorden te komen en er langer naar een formulering moet worden gezocht. Andersom zou het ook kunnen dat er minder of kortere stiltes vallen omdat de agent na zoveel gesprekken helemaal 'in het ritme' zit en precies weet wat er wanneer gezegd moet worden.

2.5 Parameters

Hoe kan er nu bepaald worden of een uiting 'kwalitatief succesvol' is of niet? Daartoe zijn de parameters 'negatief' en 'positief' toegevoegd aan de variabelen uit paragraaf 2.4. Zie voor een

weergave hiervan overzicht 1. Hierbij ligt vooral veel nadruk op beurtwisseling, onderbrekingen en beurtovernames. Zoals in de volgende paragraaf zal worden toegelicht zullen er voornamelijk kruistabellen met procentuele gegevens gemaakt worden om vroege en late gesprekken en succesvolle en niet succesvolle gesprekken te vergelijken.

	Negatief	Positief
Stiltes	Lang / veel	Kort / weinig
Klantreactie algemeen	Positief	Negatief
Beoordeling agent	6 of lager	7 of hoger
Backchannelgedrag	Relatief weinig	Relatief veel
Vocale, geen verbale beurten	zuchten, mompelen	(vriendelijk) lachen
Interruptiepogingen	Relatief groot aantal	Relatief klein aantal
Beurtovername	Relatief groot aantal	Relatief klein aantal
Stamelen	Relatief vaak	Relatief weinig

Overzicht 1 Parameters

2.6 Verwerking van gegevens

Voor de verwerking van de gegevens wordt gebruik gemaakt van SPSS, zoals onder 2.4 al is aangestipt. De gegevens uit de tabel die in de vorige paragrafen beschreven zijn zullen in SPSS getoetst worden op verschillen in kwaliteit tussen vroege en late gesprekken. Een negatief 'laat gesprek' hoeft zeker niet samen te hangen met het moment in de dienst, namelijk het laatste anderhalf uur. Ook in het eerste anderhalf uur van de dienst kunnen zich negatieve gesprekken voordoen. Daarom is er zoals onder 2.3 al aan de orde kwam, een verdeling gemaakt in het onderzoeksmateriaal in vier categorieën. In de analyse zullen de variabelen die in 2.5 besproken zijn worden onderzocht op verschillen: Waarin verschillen 'vroege' succesvolle gesprekken van 'late' succesvolle gesprekken en andersom: waarin verschillen 'vroege' niet-succesvolle gesprekken van 'late' niet-succesvolle gesprekken?

Om vroege en late gesprekken en succesvolle en niet succesvolle gesprekken te vergelijken zullen voornamelijk kruistabellen met procentuele gegevens gemaakt worden. Met behulp van deze tabellen kunnen Chi kwadraat (X^2) toetsen worden uitgevoerd om te bekijken hoe zich de verschillen tot elkaar verhouden. Met t-toetsen kunnen de verschillen tussen de gesprekken aan het begin en aan het einde van de dienst worden weergegeven. Het wel of niet significant zijn van de uitkomsten zal dan antwoord geven op de vraag of verschillen op steekproeftoevalligheden berusten of dat er een meer algemene verklaring voor gevonden moet worden. Om te bekijken of de beoordeling die de agent zichzelf geeft samenhangt met het al dan niet aanbieden van een commercieel product of dienst zal worden nagegaan of er sprake is van een significante correlatie. Ook is gelet op mogelijke verschillen tussen de vroege en de late gesprekken in het aanbod van commerciële producten en diensten.

Als laatste wordt bekeken of het onderzoeksresultaat aansluit bij de theorieën over macht in institutionele gesprekken zoals deze in hoofdstuk 1 beschreven zijn.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van de analyse van de transcripten. Zoals in het vorige hoofdstuk is behandeld, is er aan de hand van de transcripten een datatabel gemaakt. In SPSS zijn de data geanalyseerd.

3.1 Gemiddelde waarden

*De waarden bij de variabelen met een * zijn absolute getallen.

N=40, 20 vroeg en 20 laat	<i>Vroege gesprekken</i>		<i>Late gesprekken</i>	
	Gemiddelde	SD	Gemiddelde	SD
Beurtduur in seconden	3.46	.91	3.36	.51
% Stille / duur gesprek	1.34	1.19	2.27	1.10
% Stamelen / beurten	7.99	5.48	5.23	4.23
% Backchannelgedrag / beurten	13.70	7.35	15.16	6.34
Positieve onderbreking*	1.30	1.26	2.43	3.56
Negatieve onderbreking*	.47	.89	.48	.90

Tabel 1 Gemiddeldes en standaarddeviaties van de variabelen van de agents, over de vroege en late gesprekken

Uit de resultaten in tabel 1 blijkt dat de gevonden waarden vrij laag liggen. Wel geeft dit overzicht een globale indruk van de gevonden waarden. De gemiddelde beurtduur in seconden blijft bij de late gesprekken (3.36) nagenoeg gelijk aan de vroege gesprekken (3.46). Het percentage stiltes neemt in de late gesprekken iets toe (2.27%) in vergelijking met de vroege gesprekken (1.34%). Frappant is dat het percentage stamelen in de vroege gesprekken (7.99%) groter is dan in de late gesprekken (5.23%). Ook het backchannelgedrag, dat als positief wordt ervaren, neemt toe naarmate de dienst vordert (15.16% tegenover 13.7%). Verwacht zou worden dat de vermoeidheid het aantal stamelingen in de hand werkt. Toch stemt deze uitkomst wel overeen met de gedachte dat agents in hun ritme moeten komen gedurende het verloop van hun dienst. Dit is eerder aan bod gekomen in paragraaf 1.2.3. Verwacht wordt dat de vermoeidheid aan het einde van de dienst zorgt voor minder goede gesprekken. De onderzoeksresultaten zijn op dit punt precies tegengesteld aan de verwachting.

De onderbrekingen komen in de transcripten maar heel beperkt voor waar het gaat om de uitingen van de agent naar de klant toe. Onderbrekingen van de klant aan het adres van de agent des te meer. Gezien de onderzoeksvraag is het voor dit onderzoek van belang de uitingen van de agent te onderzoeken en worden die van de klant verder buiten beschouwing gelaten. Oorspronkelijk zijn er

vier groepen van onderbrekingen gemaakt zoals in paragraaf 2.4 al aan de orde kwam. De verdeling is gemaakt naar gelukke interrupties met beurtovername en mislukte interrupties zonder overname van de beurt. De interrupties (met of zonder beurtovername) kunnen dan verder worden verdeeld in een positieve en negatieve subgroep. Positief is een interruptie waarbij de agent de klant te hulp wil schieten, bijvoorbeeld omdat deze al snel begrijpt wat de klant probeert te zeggen. Negatief is het wanneer de agent de klant niet laat uitspreken op een moment dat dat wel van belang is voor de inhoud van diens uiting. De onderbreking van de agent naar de klant toe kwam gelukkig maar helaas zó weinig voor dat er slechts twee groepen van gemaakt zijn: 'positieve onderbrekingen met of zonder overname' en 'negatieve onderbrekingen met of zonder overname'. Overigens is het helaas voor dit onderzoek dat er maar weinig informatie uit deze variabele kwam. Dat gegeven is echter een positief geluid aan het adres van de agent, want zoals in het eerste hoofdstuk aan de orde kwam worden interrupties over het algemeen als negatief ervaren. Negatieve interrupties blijven nagenoeg gelijk (.47 in vroege gesprekken tegenover .48 in late gesprekken). In de late gesprekken kan wel een toename worden waargenomen in de positieve onderbrekingen (2.43) ten opzichte van de vroege gesprekken (1.30). Deze uitkomst kan wederom worden toegeschreven aan een bepaalde gewenning van de agent waardoor de klantvraag al eerder herkend wordt. De agent kan de klant dan 'positief onderbreken' en hem te hulp schieten omdat al duidelijk is waar het om gaat. Omdat te illustreren volgt een gespreksfragment waar de agent onderbreekt om de klant te hulp te schieten.

Voorbeeldfragment 2

K: Oke, ja (ja is prima) En ehm, want ik ehm, ik wilde eigenlijk mijn man ook machtigen zeg maar ehm, dat zijn naam op mijn rekening komt. ((<)) Kan ik dan ehm, ja, iets van hem
 A: [ja, [ehem
 K: meenemen om hem ehm /
 A: [Als u ((<)) inderdaad die rekening op twee namen wilt, dan is
 K: [ja
 A: het de bedoeling dat u samen op een afspraak aanwezig bent.

Om specifiekere uitspraken te kunnen doen over de onderzoeksresultaten zijn nadere berekeningen uitgevoerd in SPSS die hieronder toegelicht worden.

3.2 Beoordeling gesprekken

N=40, 20 vroeg en 20 laat 1=positief, 2 =negatief	Vroege gesprekken		Late gesprekken	
	Gemiddelde	SD	Gemiddelde	SD
Beoordeling Agent	1.20	.40	1.45	.69
Beoordeling klant	1.25	.45	1.55	.51

Tabel 2 Gemiddelde beoordeling van de vroege en late gesprekken (beoordeling klant + beoordeling agent)

De gemiddelde beoordeling bestaat uit de beoordeling van de klant (de onderzoekster), opgeteld bij de beoordeling van de agent en de uitkomst daarvan gedeeld door twee. Uit tabel 2 blijkt dat vroege gesprekken zowel door de klant (1.25) als door de agent (1.20) positiever beoordeeld worden dan de late gesprekken (1.45 en 1.55). Een χ^2 toets wees dan ook uit dat de verdeling van de gemiddelde beoordeling significant verschilde in relatie tot het moment van het gesprek (vroeg of laat). $\chi^2(2)=6.51, p < .05$.

3.3 Wat verklaart de succesfactor?

Met een regressieanalyse is getracht te achterhalen welke variabelen de factor succes verklaren. De variabelen die onderzocht zijn betreffen 'vroeg of laat gesprek', stiltes, stamelen, backchannelgedrag en de vierverdeling van interrupties (met of zonder beurtovername en positief / negatief). De afhankelijke variabele is de gemiddelde beoordeling van de klant (onderzoekster) en de agent. De analyse resulteerde in de volgende uitkomst: $F(8, 31) = 1.45, p = .22$. De variabele 'vroeg of laat gesprek' bleek significant te zijn ($p = .05$). Deze uitkomst is nader onderzocht door de vroege gesprekken apart van de late gesprekken te toetsen. De onafhankelijke variabelen zijn dezelfde als bovengenoemd, met uitzondering van 'vroeg of laat gesprek'. De afhankelijke variabele is wederom de gemiddelde beoordeling. Er wordt geen significante t-waarde gevonden in de vroege en late gesprekken. Voor de vroege gesprekken geldt $F(7,12) = .35, p = .91$. In de late gesprekken is de uitkomst ($F(7,12) = .63, p = .72$). Met andere woorden: noch in de vroege, noch in de late gesprekken kon één van de zeven onderzochte variabelen het succes verklaren.

Door het uitvoeren van een variantieanalyse voor de variabele 'gemiddelde beoordeling' is dezelfde vraag nogmaals beantwoord. De resultaten zijn opgenomen in tabel 3. Er zijn geen significante resultaten gevonden. Wel is er sprake van een trend tussen de gemiddelde beoordeling en de variabele backchannelgedrag ($p .087$).

	Afhankelijke variabele	df	F	p
Beoordeling	percentage stilte / duur gesprek	1	.40	.531
	percentage gestamel / beurten	1	1.11	.299
	percentage bc gedrag / beurten	1	3.11	.087 t
	positieve onderbreking met/zonder overname	1	2.86	.100
	negatieve onderbreking met/zonder overname	1	.21	.653

Tabel 3 Variantieanalyse 'beoordeling'

N = 40
t = trend

Zoals in 2.6 al aan de orde kwam, kan het zijn dat agents zich in hun beoordeling over hun gesprek hebben laten beïnvloeden door de factor 'commercie'. Met commercie wordt bedoeld op het beleid van het callcenter om de klant los van zijn vraag, of juist aansluitend op zijn vraag, attent te maken op producten en diensten die de bank biedt. Omdat de beoordeling van de agents door hun teamleiders voor een aanzienlijk deel afhangt van hun aanbod van commerciële diensten, is het aannemelijk dat

agents dat onbewust hebben laten meewegen in hun beoordeling. Daarom is gecontroleerd of er sprake is van correlatie tussen het cijfer dat de agents aan zichzelf gegeven hebben en het al dan niet aanwezig zijn van een commerciële factor tijdens het gesprek. De correlatie tussen de beoordeling en de factor commercieel bedroeg .312 ($p = .05$) en is daarmee significant. Er is dus inderdaad sprake is van correlatie tussen beoordeling en een commerciële factor in het gesprek.

Wat nog meer blijkt bij het uitvoeren van een correlatieanalyse is dat de correlatie tussen het percentage stamelingen in beurten en positieve pogingen tot interruptie zonder beurtovername .35 bedraagt ($p = <.05$) Dit betekent dat naarmate er meer gestameld wordt door de agent, de agent de klant ook vaker (op een positieve manier) in de rede valt. Hoe dit precies komt zou nader onderzocht moeten worden. De correlatie tussen een negatieve interruptie met beurtovername en negatieve pogingen tot interruptie zonder beurtovername bedraagt .38 ($p = <0.25$) Deze uitkomst ligt in de lijn der verwachting. De klant negatief in de rede vallen waarbij de overname niet lukt, hangt samen met het voorkomen van negatieve interrupties waarbij de beurt wel wordt overgenomen.

3.4 Variantie

In deze paragraaf wordt bekeken in hoeverre de vroege en late gesprekken van elkaar afwijken, gelet op de vijf parameters: stiltes, stamelen, backchannelgedrag, positieve en negatieve interrupties met of zonder overname van de beurt. Als we de gemiddelde beoordeling van de klant (onderzoekster) en de agent terugbrengen naar een 2 puntschaal (positief = 1, negatief = 2) dan krijgen we de volgende uitkomst: 18 gesprekken worden positief beoordeeld en 22 gesprekken negatief. Per relevante variabele is geanalyseerd hoe de beoordeling eruit ziet. In tabel 4 zijn de variabelen en onderlinge effecten opgenomen.

	<i>Afhankelijke variabele</i>	<i>df</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Vroeg / laat gesprek	percentage stilte / duur gesprek	1	7.07	.012*
	percentage gestamel / beurten	1	9.96	.003**
	percentage bc gedrag / beurten	1	0.22	.882
	positieve onderbreking met/zonder overname	1	4.82	.077 t
	negatieve onderbreking met/zonder overname	1	.01	.744

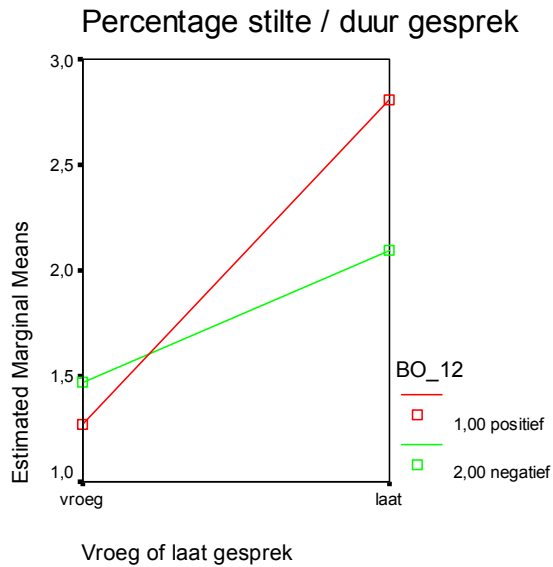
Tabel 4 Onderlinge effecten op beoordeling

N=40
 ** = $p < .01$, * = $p < .05$
 t = trend

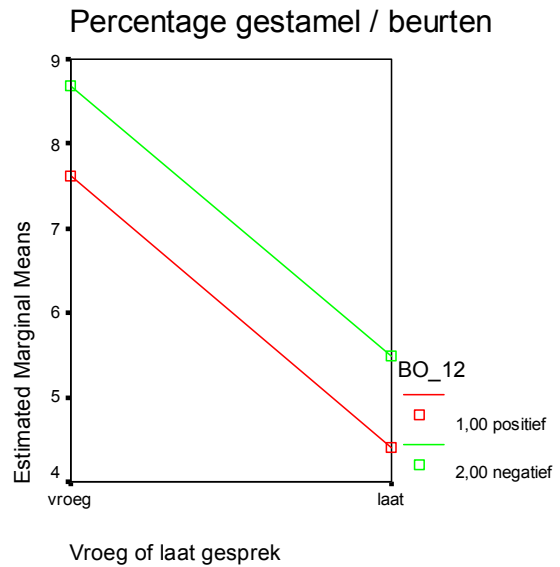
Twee variabelen vertonen een significante p-waarde. Ze zijn in tabel 3 weergegeven. Het gaat om 'vroeg / laat gesprek' met 'percentage stiltes' en 'percentage stamelingen'. Het percentage stiltes is in de late gesprekken significant hoger in vergelijking met de vroege gesprekken. Het percentage stamelingen is juist significant minder in de late gesprekken ten opzichte van de vroege gesprekken. De variabele 'positieve onderbreking met / zonder overname' is niet significant, maar laat wel een trend zien. In late gesprekken is het aantal positieve interrupties groter ten opzichte van de vroege gesprekken.

Voor de twee onderzochte agents geldt dat de enige variabele waar ze een onderling verschil op laten zien het percentage stamelen is ($p < .001$). Op de overige variabelen scoren ze vergelijkbaar aan elkaar, zonder trends of significante verschillen.

In de figuur 1 tot en met 5 is voor de factor 'vroeg of laat gesprek' het effect van de variabelen onderling grafische weergegeven.



Figuur 1 Percentage stiltes

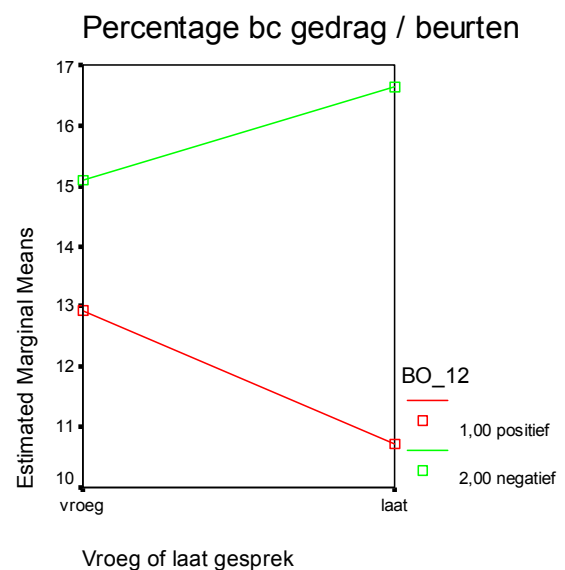


Figuur 2 Percentage stamelen

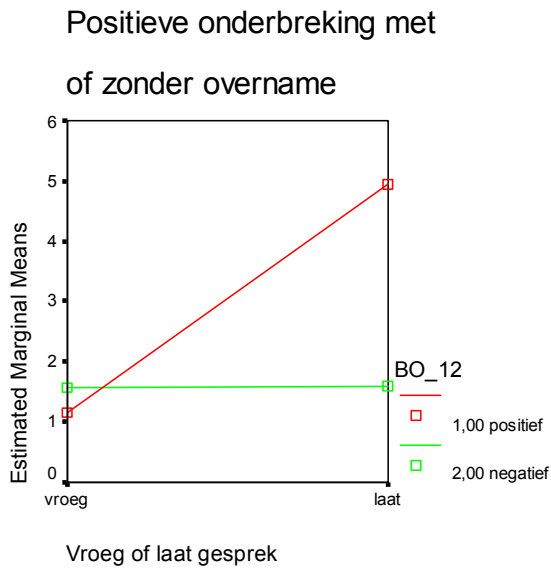
Figuur 1 geeft weer hoe de stiltes (in aantal en lengte) toenemen in late gesprekken in vergelijking met de vroege gesprekken. Dit geldt met name voor de positief beoordeelde gesprekken.

Figuur 2 geeft weer hoe het gestamel in de late gesprekken duidelijk is afgenomen ten opzichte van de vroege gesprekken. De lijnen lopen evenwijdig aan elkaar, de afname geldt voor zowel de positief als negatief beoordeelde gesprekken.

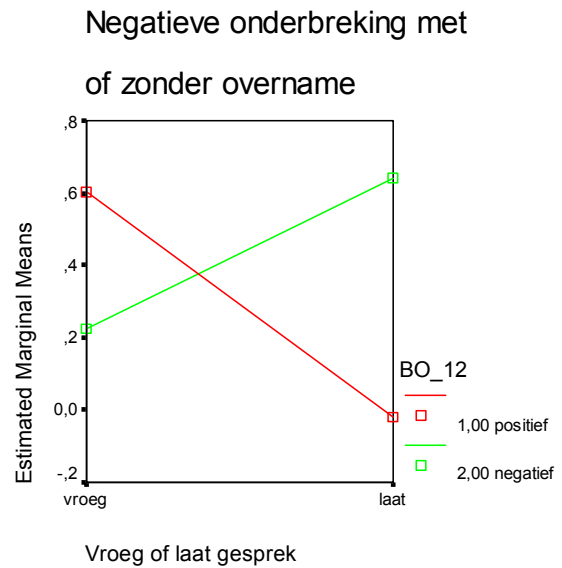
We weten al dat backchannelgedrag aan het einde van de dienst een hoger percentage heeft dan gemeten aan het begin van de dienst (zie paragraaf 3.1. en tabel 1). Figuur 3 laat zien dat in de positief gewaardeerde gesprekken het backchannelgedrag afneemt en in de negatieve gesprekken het backchannelgedrag juist toeneemt. Dit is in tegenspraak met de theorie daarover. Die veronderstelt namelijk dat deze uitingen over het algemeen als opbouwend en positief worden ervaren (zie paragraaf 1.2.2).



Figuur 3 Percentage backchannelgedrag



Figuur 4 Positieve onderbrekingen



Figuur 5 Negatieve onderbrekingen

Figuur 4 geeft weer hoe de positieve onderbrekingen in de late gesprekken groter zijn in verhouding tot de vroege gesprekken. Dit geldt alleen voor de positief beoordeelde gesprekken, gezien de stijging van de rode lijn.

In figuur 5 wordt geïllustreerd hoe de *gemiddelde* waardering van negatieve onderbrekingen gedurende vroege en late diensten gelijk aan elkaar blijft, gezien de kruising van de lijnen. Als echter de lijnen van de positieve en negatieve gesprekken afzonderlijk van elkaar worden bekeken blijkt dat in de positief gewaardeerde gesprekken duidelijke minder negatieve interrupties voorkomen. Voor de negatief gewaardeerde gesprekken zijn meer negatieve onderbrekingen geteld. Deze uitkomst ligt precies in de lijn der verwachting.

4 Conclusie en discussie

4.1 Conclusies

Effecten op de variabelen

Uit de resultaten blijkt duidelijk dat gesprekken aan het begin van de dienst door zowel de klant (onderzoekster) als de agent positiever beoordeeld worden. Dit blijkt ook voor een deel uit de resultaten van de gemeten variabelen. In dit hoofdstuk zullen de belangrijkste bevindingen opnieuw aangekaart worden.

Vermoeidheid heeft te maken met de gevolgen die het leveren van inspanning kan hebben op het functioneren. Op het niveau van taakuitvoering kan het gaan om meer of minder subtiele veranderingen van de handelingscoördinatie, onzorgvuldigheden in de handelingsuitvoering en vertraging van de uitvoeringstijden (Meijman en Schaufeli, 1996). In de gesprekken wordt dat bemerkt in de stiltes die er vallen. In late gesprekken komt er een significant hoger percentage stiltes voor dan in vroege gesprekken. Dat zien we terug in de waarden in tabel 1 en ook in de grafische weergave van grafiek 1.

Naast de bovengenoemde vermoeidheid op het niveau van taakuitvoering wordt op subjectief niveau een karakteristieke vermoeidheidsbeleving ervaren. Zolang er effectief gebruik wordt gemaakt van compensaties, hoeft de uiteindelijke prestatie er echter niet onder te lijden (Meijman en Schaufeli, 1996). Ook dit verschijnsel is duidelijk waarneembaar in de onderzoeksresultaten. Ondanks dat de kwaliteit van vroege gesprekken beduidend beter is dan in de late gesprekken, blijkt dat niet uit alle variabelen. Stamelen (negatief) komt in late gesprekken minder voor, zelfs significant minder, terwijl een toename logischerwijs te verwachten valt. Luistergedrag (positief) komt in de late gesprekken juist vaker voor. Ook wat deze laatstgenoemde variabele betreft lag een afname wellicht meer voor de hand dan een toename. Echter, het minder stamelen en meer luistergedrag vertonen is een compliment voor de gesprekskwaliteit van de agents.

Commercialiteit

Desinteresse en motivatieverlies nemen door vermoeidheid toe, evenals gevoelens van irritatie en weerstand (Meijman en Schaufeli, 1996). Dit is een mogelijke reden waarom commerciële resultaten in vroege gesprekken beter zijn dan in late gesprekken. Beide agents laten een afname van precies 50% zien waar het gaat om het attenderen van de klant op producten en diensten die de bank biedt. Voor de ene agent geldt dat ze in vroege gesprekken 4 van de 10 keer kans zag een commerciële dienst onder de aandacht te brengen, tegenover 2 van de 10 keer bij de late gesprekken. De andere agent doet dit in vroege gesprekken maar liefst 6 van de 10 keer en in late gesprekken nog maar 3 van de 10 keer. Uit het eerder aan bod gekomen onderzoek van Colleen en Pontes (2000) blijkt dat kenmerken als het personaliseren van het gesprek, het aanbieden van op de situatie toegesneden diensten en producten, een optimaal spreektempo en het niet voorkomen van pauzes die vocaal

gevuld worden ('ehmm') voor een optimaal verkoopresultaat zorgen. Eerder bleek al dat het gebruik van stamelingen afneemt in late gesprekken ten opzichte van vroege gesprekken. Als we kijken naar het onderzoek van Colleen en Pontes, dan zou een afname van die stamelingen (die zij vocaal gevulde pauzes noemen) kunnen leiden tot een toename van de verkoop. Dit zou betekenen dat de agent in gesprekken aan het einde van zijn dienst een beter commercieel resultaat kan bereiken dan in gesprekken aan het begin van de dienst, als hij tenminste ook aan het einde van de dienst de producten en diensten aanbiedt.

Kleemann en Matuschek (2006) concludeerden al dat elke agent, ondanks gezamenlijke communicatieregels, toch een totaal eigen repertoire aan stijlelementen hanteert. De onderzoekers toonden aan dat volledige standaardisatie van een communicatiestijl faalt in routinematige settings. Uit ervaring is bekend dat de voor dit scriptieonderzoek gebruikte bank zijn agents relatief vrij laat in hoe zij de communicatie naar de klant toe invullen. Een advies voor de bank is om dit beleid te handhaven en eventueel agents gedurende de dienst alert te houden op het aanbieden van commerciële producten en diensten. Uit de onderzoeksgegevens blijkt namelijk zoals eerder vermeld dat het aanbod daarvan met 50% afneemt als er een vergelijking wordt gemaakt tussen vroege en late gesprekken. De nadruk op de commerciële factor draagt naar verwachting wel bij aan de mate van stress bij de werknemer. (De Ruyter en anderen, 2001). Zie voor meer informatie hierover paragraaf 1.2.3.

Interrupties

Onderbrekingen komen maar heel weinig voor in het transcriptiemateriaal waar het gaat om de uitingen van de agent naar de klant toe. Andersom gebeurt dat wel heel vaak, maar dat is voor dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. De interesse ging immers uit naar verschillen in de spreekhandelingen van de agent. Wederom is dit een compliment naar de agent toe. Ondanks alles wat de klant soms zegt is duidelijk dat de agents inderdaad zo professioneel zijn om geduldig en correct te blijven. Dit gegeven is in paragraaf 1.2.3 al aan bod gekomen door het onderzoek van Dormann en anderen, (2002) aan te halen. De onderzochte agents voldoen op deze punten precies aan de eisen die Call center Society (2006) in kaart bracht. Ook de theorie van Brown en Levinson (1978, 1987) is herkenbaar in de transcripten. Zoals in eerdere paragrafen van deze scriptie al aan bod is gekomen, is er in de relatie tussen de call centeragent en de klant geen sprake van een factor 'inbreuk van de handeling' die spontaan en natuurlijk is. De inbreuk die de klant doet door te bellen is door de gegeven situatie kunstmatig verkleind omdat er sprake is van een institutionele setting. Met institutionele settings (Hutchby en Wooffit, 1998; Diamond, 1996) wordt verwezen naar situaties waarbij de context niet zo vrij is als in alledaagse gesprekken. In een institutionele setting is de communicatie over en weer gebonden aan institutionele rollen. Dit gegeven verklaart in elk geval voor een deel waarom er zo weinig interrupties plaatsvinden van de agent naar de klant toe. De interrupties die plaatsvonden in de transcripten, laten qua resultaten verwachte waardes zien: bij een kleiner aantal negatieve interrupties worden de gesprekken positiever beoordeeld. Voor de negatief gewaardeerde gesprekken is er een toename van negatieve onderbrekingen ten opzichte van de positief gewaardeerde gesprekken.

Terug naar de onderzoeksvraag:

Welke beurtwisselingsaspecten bepalen het succes van een callcentergesprek en in hoeverre is de mate van succes van het gesprek afhankelijk van de vermoeidheid van de agent? Is er wat betreft de kenmerken beurtwisseling (de interruptiepatronen), stiltes, luistersignalen en beoordelingen een verschil aan te wijzen tussen gesprekken aan het begin van een dienst en gesprekken aan het einde van een dienst?

Uit de resultaten en conclusies kan samengevat worden dat uit de beoordelingen blijkt dat vroege gesprekken positiever beoordeeld worden ten opzichte van de late gesprekken. Stiltes, positieve interrupties en back-channelgedrag nemen toe bij late gesprekken en de variabele stamelen neemt in waarde af in verhouding tot de vroege gesprekken.

De hypothesen: "Gelet op de genoemde variabelen, voert de agent aan het begin van de dienst kwalitatief betere gesprekken dan aan het einde van de dienst." Andersom: "Aan het einde van de dienst voert de agent kwalitatief minder goede gesprekken dan aan het begin van de dienst gelet op beurtwisseling" zijn beide geverifieerd en waar bevonden.

4.2 Discussie en aanbevelingen

Zoals al eerder is vermeld is voor dit onderzoek om verschillende criteria de keuze gevallen op gesprekken van slechts twee agents. Een ervaren onderzoekster op dit vakgebied raadde af om gesprekken van 40 verschillende agents te gebruiken. Een reden hiervoor is dat het technisch gezien moeilijk haalbaar zou zijn. Daarnaast zouden resultaten dan toegeschreven kunnen worden aan agentgebonden kenmerken die lastig te ontrafelen zijn. Aan het gebruik van slechts twee agents kleven natuurlijk ook nadelen. Zo zijn persoonsgebonden kenmerken van grote invloed op de onderzoeksresultaten. Bij gebruik van veertig gesprekken van veertig verschillende agents zouden de persoonsgebonden kenmerken als het ware zijn uitgemiddeld over het aantal gesprekken.

Een ander cruciaal punt is de mogelijke uitval van een van de agents. De agents is gevraagd om een beoordeling te geven aan zijn gesprek op een schaal van 1 tot 10. Om deze reden konden de gesprekken niet random achteraf geselecteerd worden, anders miste de variabele beoordeling door de agent. Het onderzoek was al begonnen nog voordat alle gesprekken compleet waren. Gelukkig is geen van de agents ten tijde van het onderzoek om welke reden dan ook afgehaakt. Dat zou betekend hebben dat een deel van het gespreks- en transcriptiemateriaal vervangen had moeten worden.

Dit gegeven is meteen aanleiding voor het volgende discussiepunt: de gesprekken zijn niet random geselecteerd omdat de agent een cijfer moest geven aan zijn gesprek. Als de gesprekken wel random geselecteerd zouden worden dan wist de agent zich naar alle waarschijnlijkheid de inhoud niet goed genoeg te herinneren om het te kunnen beoordelen. Terugluisteren van het gesprek was geen optie. Enerzijds vanwege de vrije tijd die het de agent zou kosten. Een andere reden is dat de beoordeling dan niet meer 'spontaan' zou zijn omdat het terugluisteren van het gesprek een tweede indruk geeft

en de beoordeling kleurt. Er zijn criteria opgesteld waaraan het gesprek moest voldoen. Deze randvoorwaarden hadden betrekking op lengte, onderwerp tijdstip etcetera (zie hoofdstuk 2). De gestelde beperkingen moesten behalve het opleveren van een homogene dataverzameling, ook de agent beperken in zijn keuzevrijheid voor het aan te leveren gesprek. Op die manier is dus toch geprobeerd zo waarheidsgetrouw mogelijk gespreksmateriaal te verkrijgen. Toch is het voor vervolgonderzoek aan te raden op juist wel random gesprekken te selecteren. Randvoorwaarden zullen er dan anders uit zien en de selectie van gesprekken zal de onderzoeker dan zelf moeten doen. Natuurlijk is dat óók met de nodige nadelen, maar dan vervalt in elk geval de twijfel over de mogelijke aanwezigheid van de observer paradox (de agent die het gesprek anders voert dan gewoonlijk omdat hij weet dat het voor onderzoek wordt gebruikt).

Voor vervolgonderzoek is het bestaande transcriptmateriaal bruikbaar. De onderzoeksvraag zal dan wel betrekking moeten hebben op variabelen die in het huidige materiaal meetbaar zijn. Dit zijn interrupties, stamelingen, stiltes, backchannelgedrag en vocale uitingen van de klant naar de agent toe en andersom, van de agent naar de klant. Zoals al eerder is behandeld, is voor dit onderzoek alleen gebruik gemaakt van uitingen die de agent tot de klant richtte. Andersom zijn er mogelijkheden te over. De observer paradox is niet aanwezig en het hele transcript is volledig anoniem.

Uit de resultaten en conclusies van dit onderzoek is gebleken dat de onderzochte variabelen voor een aanzienlijk deel kunnen verklaren waarom de gesprekken aan het begin van de dienst succesvoller c.q. kwalitatief beter zijn dan de gesprekken aan het einde van de dienst. In een nieuw onderzoek is het aan te raden om er de variabele intonatie aan toe te voegen. Deze variabele zou dan kunnen bijdragen aan het vaststellen van wat er (mede-)verantwoordelijk is voor de beoordeling van het gesprek. De intonatie kan alleen tijdens het beluisteren van het gespreksmateriaal gemeten worden en is niet te achterhalen in de huidige transcripten. Men zou bijvoorbeeld een 5-puntsschaal kunnen gebruiken om te beoordelen of de intonatie vriendelijk is of niet. Waarschijnlijk correleert deze variabele dan met de beoordeling van het gesprek.

Literatuur

- Bommer, W. & Workman, M. (2004). Redesigning computer call center work: a longitudinal field experiment. *Journal of organisational behaviour: the international journal of industrial, occupational and organisational psychology and behaviour*, 25, (3), 317-338.
- Brown, P. & Levinson, S.C. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In E. Goody (ed.) *Questions and politeness: strategies in social interaction* (56-311). Cambridge Papers in Social Anthropology 8. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Brown, P. & Levinson, S.C. (1987). *Politeness: Some universals in language use*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Dahl, R.A. (1957) The concept of power. *Behavioral Science*, 2, 201-215.
- Diamond, J. (1996). *Status and power in verbal interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Dormann, C. & Zapf, D. & Isic, A. (2002). Emotionale Arbeitsanforderungen und ihre Konsequenzen bei Call Center-Arbeitsplätzen. *Zeitschrift für Arbeits- und organisationspsychologie*, 46, 201-215.
- Goffman, E. (1955). On face work: an analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry, Journal for the Study of Interpersonal Processes*, 18, 213-31.
- Holmes, J. (1995). *Women, Men and Politeness*. London: Longman.
- Houtkoop, H. & Koole, T. (2000). *Taal in actie: hoe mensen communiceren met taal*. Bussum: Coutinho.
- Huls, E. (1982). *Taalgebruik in het gezin en sociale ongelijkheid; een interactioneel sociolinguïstisch onderzoek*. Proefschrift Katholieke Universiteit Nijmegen.
- Huls, E. (2000). Power in Turkish migrant families. *Discourse & society*, 11, (3), 345-372.
- Huls, E (2001). *Dilemma's in menselijke interactie: een inleiding in de strategische mogelijkheden van taalgebruik*. Utrecht: Lemma
- Hutchby, I. & Wooffitt, R. (1998). *Conversation Analysis: principles, practices and applications*. Oxford: Polity Press.
- Josten, E. (2002). *The effects of extended workdays*. Proefschrift Katholieke Universiteit Brabant, Tilburg. Assen: Van Gorcum.
- Kleemann, F. Matuschek, I. (2002). Between Job and Satisfaction: Motivations and Career Orientations of German "High Quality" Call Center Employees. *Electronic journal of sociology*, 6 (2). http://www.sociology.org/content/vol006.002/kleemann_matuschek.html Geraadpleegd in februari 2007.
- Kleemann, F. & Matuschek, I. (2006). *"Style" as a Concept for Analyzing Communication Work*. International Sociological Association, Durban, South Africa. Germany: Conference Paper Dept Sociology, Chemnitz U Technology.
- Komter, A. (1992). Controverseren en ontwikkeling in het denken over macht. *Psychologie en Maatschappij*, 58, 15-27.

- Leezenberg, M. (2001). Power in Communication: Implications for the Semantics-Pragmatics Interface. *Journal of Pragmatics*, 34, 893-908.
- Lehto, L. & Rantala, L. & Vilkmann, E. & Backstrom, T. (2003). Experiences of a Short Vocal Training Course for Call-Centre Customer Service Advisors. *Folia Phoniatica et Logopaedica*, 55 (4), 163-176.
- McInnes, F. & Attwater, D. (2004). Turn-taking and grounding in spoken telephone number transfers. *Speech communication: an interdisciplinary journal*, 43 (3), 205-224.
- Meijman, T. & Schaufeli, W. (1996). Psychische vermoeidheid en arbeid. Ontwikkelingen in de A&O-psychologie. *De psycholoog: maandblad van het Nederlands Instituut van Psychologen*. 31 (6), 236-241
- Pawelczyk, J. (2005). Conversation or Interrogation? The Interactional Dynamics of Service Encounters in the Context of the Polish Call Centers. *Poznan Studies in Contemporary Linguistics*, 40, 169-195.
- Pontes, M. & Colleen-O'Brien, K. (2000). The identification of inbound call center agents' competencies that are related to callers' repurchase intentions. *Journal of interactive marketing*, 14 (3), 41.
- Robbins, O. & DeVoe, S. & Wiener, M. (1986). Social patterns of turn-taking: nonverbal regulators. *Journal of Communication*, 28 (3), 38.
- Ruyter, K. de & Wetzels, M. & Feinberg, R. (2001). Role stress in call centers: its effects on employee performance and satisfaction. *Journal of Interactive Marketing*, 15 (2), 23-35.
- Sacks, H. & Schegloff, E. & Jefferson, G. (1974). A simplest systematic for the organisation of turn-taking in conversation. *Language in Society*, 50 (4), 696-735.
- Schegloff, E. (2000). Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. *Language in society*, 29 (1), 1-64.
- Schegloff, E. (1972). Sequencing in conversational openings. In J. Gumpertz en D. Hymes (eds) *Directions in Sociolinguistics*, 346-80. New York: Holt, Reinhart & Wilson.
- Scollon, R. & Wong-Scollon, S. (1995). *Intercultural Communication, A discourse approach*. Oxford UK & Cambridge USA: Blackwell.
- Thornborrow, J. (2001). Questions, Control and the organisation of talk in calls to a radio phone-in. *Discourse studies*, 3 (1), 119-42.
- Thornborrow, J. (2002). *Power talk; language and interaction in institutional discourse*. London: Longman (Pearson Education).
- Wieman, J.M. & Knapp, M.L. (1986). Turntaking in conversations. *Journal of Communication*, 25 (2), 75.
- Wijnhoven, R. (2003). *Het gebruik van hedges door mannen en vrouwen in commerciële telefoongesprekken*. Afstudeerscriptie (Tekst en Communicatie) Universiteit van Tilburg.
- Witt, L. & Andrews, M. & Carlson, D. (2004). When Conscientiousness Isn't Enough: Emotional Exhaustion and Performance Among Call Center Customer Service Representatives. *Journal of management*. 30 (1), 149-160.

- Zhao, X. & Gantz, W. (2003). Disruptive and Cooperative Interruptions in Prime-Time Television Fiction: The Role of Gender, Status, and Topic. *Journal of Communication*, 53 (2), 347-362.
- Zimmerman, D.H. & West, C. (1975). Sex roles, interruptions and silences in conversation. In B. Thorne & N. Henley (eds.). *Language and sex: Difference and dominance*, (105-129.) Rowley, MA: Newbury House.

Inhoud

Laat gesprek, Agent A, Klant 1 Duur: 2.04	2
Laat gesprek, Agent A, Klant 2 Duur: 2.22	3
Laat gesprek, Agent A, Klant 3 Duur: 2.42	4
Laat gesprek, Agent A, Klant 4 Duur: 3.08	5
Laat gesprek, Agent A, Klant 5 Duur: 3.17	6
Laat gesprek, Agent A, Klant 6 Duur: 3.00	7
Laat gesprek, Agent A, Klant 7 Duur: 3.30	9
Laat gesprek, Agent A, Klant 8 Duur: 2.43	10
Laat gesprek, Agent A, Klant 9 Duur: 3.00	12
Laat gesprek, Agent A, Klant 10 Duur: 5.28	13
Vroeg gesprek, Agent A, Klant 1 Duur: 4.52	15
Vroeg gesprek, Agent A, Klant 2 Duur: 2.00	17
Vroeg gesprek, Agent A, Klant 3 Duur: 2:55	17
Vroeg gesprek, Agent A, Klant 4 Duur: 2.05	19
Vroeg gesprek, Agent A, Klant 5 Duur: 3.26	20
Vroeg gesprek, Agent A, Klant 6 Duur: 3.26	21
Vroeg gesprek, Agent A, Klant 7 Duur: 2.40	23
Vroeg gesprek, Agent A, Klant 8 Duur: 4.41	24
Vroeg gesprek, Agent A, Klant 9 Duur: 4.02	26
Vroeg gesprek, Agent A, Klant 10 Duur: 2.53	27
Laat gesprek, Agent B, Klant 1 Duur 5.09	28
Laat gesprek, Agent B, Klant 2 Duur: 4.18	31
Laat gesprek, Agent B, Klant 3 Duur: 2.38	32
Laat gesprek, Agent B, Klant 4 Duur: 2.57	33
Laat gesprek, Agent B, Klant 5 Duur: 2.18	34
Laat gesprek, Agent B, Klant 6 Duur: 3.58	35
Laat gesprek, Agent B, Klant 7 Duur: 2.00	37
Laat gesprek, Agent B, Klant 8 Duur: 2.59	38
Laat gesprek, Agent B, Klant 9 Duur: 2.00	39
Laat gesprek, Agent B, Klant 10 Duur: 4.18	40
Vroeg gesprek, Agent B, Klant 1 Duur: 2.07	42
Vroeg gesprek, Agent B, Klant 2 Duur: 2.10	43
Vroeg gesprek, Agent B, Klant 3 Duur: 3.05	44
Vroeg gesprek, Agent B, Klant 4 Duur: 2.26	45
Vroeg gesprek, Agent B, Klant 5 Duur: 3.23	46
Vroeg gesprek, Agent B, Klant 6 Duur: 2.57	48
Vroeg gesprek, Agent B, Klant 7 Duur: 2.53	49
Vroeg gesprek, Agent B, Klant 8 Duur: 2.15	50
Vroeg gesprek, Agent B, Klant 9 Duur: 4.11	52
Vroeg gesprek, Agent B, klant 10 Duur: 3.19	54

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
06-11-2006	08:30 - 16:00	14.42 uur	vrouw	1944	5

Opmerking: Agent is er niet blij mee dat ze deze mevrouw met problemen een prettige dag i.p.v. sterkte heeft gewenst.

Laat gesprek, Agent A, Klant 1 Duur: 2.04

2:59-0.55= 2.04

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
K: Ja, goedemiddag, u spreekt met mevrouw X, ik heb een vraag aan u, eh wij, mijn man en ik, hebben allebei een en/of rekening, allebei een aparte rekening, ennn, nu hebben wij wat
A: [ja
K: problemen, nu is mijn vraag, kan ik voorlopig die twee rekeningen even laten blokkeren?
A: [uhum
A: Dus u wil twee rekeningen laten blokkeren?
K: Ja
A: En dat gaat om twee en/of rekeningen van u en uw man samen?
K: Ja ja
A: En wat is het rekeningnummer van een van beide zodat ik uw gegevens erbij neem?
K: ehm, die van mij is ehm o ja, wacht even, dan moet ik natuurlijk de spaarrekening hebben ((,)) even een momentje.
A: Of anders uw postcode en huisnummer, want daar kan ik ook heel snel op zoeken?
K: ((>)) even kijken hoor (gestommel) ((>)) het ene nummer heb ik hier ((<)) ehfff, even kijken waar die staat hoor, o ja, eh XXXX, XXX, XXX
A: [ja [uhum
A: Ik spreek nu met mevrouw X uit woonplaats
K: Ja
A: En het gaat u om deze spaarrekening
K: Ja, en die van mijn man want die staat, die staat ook op een en/of
A: En weet u dáár het nummer van?
K: O, die weet ik niet uit mijn hoofd.
A: En dat is een spaarrekening of een betaalrekening?
K: Nee, een spaarrekening
A: Een spaarrekening ((>)), ik ga eens even advies inwinnen. Heeft u een ogenblik alstublieft?
K: Ja, graag
A: ((>))1.35-2.30 = 55 sec.
A: Mevrouw X, bedankt voor het wachten, ik heb even met mijn collega overlegd. Ik ga u een
K: [ja
A: andere afdeling geven, waar ze inderdaad mogelijkheden hebben om rekeningen te
K: [ja
A: blokkeren. Heeft u nog andere vragen?
K: [ja
K: Ehmm, even kijken hoor, ((<)) ik had nog wel een vraag maar ik weet 'm zo gauw niet meer. Ik ben een beetje in de war over (...) week.
A: Ik ga u doorverbinden, mijn collega zal u verder te woord staan, en ik wens u nog een prettige
K: [ja
dag mevrouw X.
K: Oke, bedankt.

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
06-11-2006	08:30 - 16:00	14.48	man	1957	7

Laat gesprek, Agent A, Klant 2 Duur: 2.22

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
K: Ja, ik zit met een vraag ehm ((<)) ik wil graag XXXX euro of ja (...) XXXX euro afhalen
A: [Ja
K: Maar, ehm, dat kan ik gewoon bij de balie doen toch?
A: U wilt XXXX euro afhalen zegt u?
K: Ja
A: En wat is uw rekeningnummer zodat ik uw gegevens er even bij neem?
K: O wacht effe ((<)) wat een gedoe ((<)) dat is XX of nee XX XX XX XXX
A: [ja [ja [ja
A: ((>)) en ik spreek met meneer X?
K: Ja, met X
A: Ik zal eens even kijken, want inderdaad XXXX euro, daar hoeft u geen bestelling voor te plaatsen, ehm, bij welk kantoor wilt u daarvoor langskomen?
K: Ja, ik ik ik ehm, want ik woon in *woonplaats*, maar de ehm, het bedrijf waar ik werk is in andere *woonplaats* dus ik ben ehm altijd eerst in *woonplaats* want het is tot vijf uur of niet?
A: ((>))
K: Of is er een kantoor dat langer open is dan *woonplaats*?
A: Ehm, in *woonplaats* kunt u tot vijf uur terecht.
K: Jaaa, nee, dan moet het maar in *woonplaats* dan, want ehm
A: [ja?
K: Ik ben bang voor *woonplaats* dat ik dat niet red na mijn werk.
A: Dat begrijp ik. U kunt in *woonplaats* tot vijf uur terecht
K: [ja
A: Heeft u het vandaag nodig meneer *klantnaam*?
K: [Nee, morgen
A: Morgen
K: Ja.
A: Ook dan geldt de openingstijd tot vijf uur, u kunt uzelf aan de balie melden, ennn ((<)) op
K: [ja [ja
A: vertoon van uw bankpas en legitimatiebewijs//
K: [rijbewijs?
A: [kunt u dan XXXX euro opnemen, uw rijbewijs is inderdaad voldoende.
K: Goed.
A: Ja. Nu ik u toch even spreek meneer X, maakt u gebruik van Internetbankieren?
K: [ja [ja!
A: Ik zie namelijk in het overzicht van uw producten dat u een Telespaarrekening heeft
K: [ja
A: Heeft u ooit overwogen om daar een Internetbonusspaarrekening van te maken?
K: Die ehm, die ben ik niet zo bezig met dat spaarrekeninggebeuren allemaal, daar ben ik niet zo mee bezig, ehm, daar zou ik eerst eens goed voor moeten gaan zitten.
A: Ik zou ervoor kunnen zorgen dat u geen 2,5% rente ontvangt, maar 3%
K: Jaaaja ((<)) ja, daar wil ik eerst nog effe over nadenken.
A: U wilt daarover nadenken.
K: Ja.
A: Zal ik u anders een brochure toesturen?
K: Mag ook.
A: Dan zal ik dat voor u doen. Kan ik verder nog iets doen voor u meneer X?
K: Nee, vanmiddag niet.
A: Prima, dan bedank ik u voor het bellen en dan wens ik u een prettige dag nog.
K: [goed [ja, bedankt [ja dank u
A: Goedemiddag

K: Daag, daag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
06-11-2006	08:30 - 16:00	15.23	man	1934	6

Laat gesprek, Agent A, Klant 3 Duur: 2.42

A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
 K: Daag, ((<)) goeiemiddag met X, *straat, plaats*.
 A: [Goedemiddag.
 K: [Ehm ((<)) is meneer X bereikbaar?
 A: Op dit ogenblik kan ik u niet naar collega's doorverbinden //
 K: [Oo//oh
 A: [U belt net op het moment dat alle lijnen bezet zijn en dan wordt u doorgeschakeld naar het landelijk klantencontactcentrum. Kan ik iets voor u doen, of kan ik mijn collega terug laten bellen naar u?
 K: Eehmmm, ((>)) nou, als de heer X terug kan bellen vind ik dat prima.
 A: Ja? ((<)) ik kan een bericht doorsturen, alleen ((<)) ehm, ik kan u niet garanderen dat hij vanmiddag nog belt. Is het dringend dat u hem wil spreken?
 K: [nee, nee, nee, nee, het is niet eh, het is niet eh dringend
 A: even kijken//
 K: [maarrem ((>))
 A: [Ja?
 K: Nee, maar het ging om een transactie waarover ehm ((<)) ehm ik vrijdagmiddag gebeld heb
 A: Uhum
 K: in verband met ehm, de aankoop van ehm van een van een schip ehm, dat zou hij ehm, eventjes heel snel voor elkaar maken
 A: [ja
 K: en ehm, ja, ik wou even weten of dat allemaal gelukt is.
 A: Dus u wilt weten of die transactie in verband met een schip, of dat dat voor elkaar is?
 K: [Ja
 A: Ehm, en vanaf welke rekening zou dat bedrag worden overgeschreven?
 K: Ehm ((<)) vanaf XXX
 A: En weet u ook de resterende nummers?
 K: Ja, jaja, ehm, even kijken hoor ((schraapt keel)) ehm, dat zou afgegeven worden vannn rekenííng XXXXXXXX
 A: Even kijken hoor, ik spreek met meneer X uit *woonplaats*?
 K: Ja dat klopt.
 A: En welk bedrag zou er overgemaakt worden?
 K: *bedrag X*
 A: *bedrag X*
 K: *bedrag X*
 A: Ja, en meneer X zou hier zorg voor dragen?
 K: Ja
 A: ehmmm, ik kan dit navragen, want ik heb niet de bevoegheid om dit soort gegevens aan u telefonisch door te geven.
 K: [Ja
 A: Weet u de voorletter van meneer X?
 K: Ja, *voornaam*
 A: Oké, want ik heb er namelijk meer met deze achternaam
 K: [Ja
 A: Op welk nummer bent u telefonisch makkelijk bereikbaar?
 K: Ehm, XXXXXXXX
 A: XXXXXXXX geeft u door, en het is voor u geen probleem als er pas morgenochtend gebeld wordt?
 K: Ja ehm, maar ik ben ehm om half 11 ben ik weg.
 A: Morgenochtend voor half 11 kunnen ze u bereiken.

- K: Ja
 A: Dan ga ik een bericht doorsturen, en dan ik vraag of dat inderdaad voor die tijd contact met u kan worden opgenomen
 K: [ja
 K: prima
 A: Graag gedaan en een prettige dag meneer
 K: [Bedankt ((in reactie op 'graag gedaan' van de agent))
 A: Goedemiddag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
10-11-2006	9.00-16.30	16.15	Vrouw	1977	5

Laat gesprek, Agent A, Klant 4 Duur: 3.08

- A: Goedemorgen, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
 K: Ehm, goedemiddag met *voornaam*, ehm, ik wou vragen of ehm, een blokkade op mijn rekening zit.
 A: U wil weten of op uw rekening een blokkade zit zegt u, en ehm, wat is uw rekeningnummer
 K: [ehem
 A: zodat ik uw gegevens erbij neem?
 K: Ehm, dat is XXXX XX XXX
 A: [ja [ehem en wat is uw achternaam?
 K: *achternaam*
 A: En wat voor soort blokkade verwacht u dat er op uw rekening zit?
 K: Nou, ze zouwe rond ehm, de 9^e weer kijken zeg maar, of er genoeg saldo was
 A: [ja [ehem
 K: dus nu wou ik even kijken of het goed was gegaan deze keer.
 A: Ja, het is zo/
 K: [(...) om een machtiging was dat zeg maar
 A: het gaat over automatische incasso.
 K: Ja
 A: Even kijken, het is zo dat ik zelf geen inzage heb in dat soort details van uw rekening, ik kan wel zorgen dat een collega dat na gaat kijken ((<)) en dat u daar maandag over teruggebeld
 K: [ja
 A: wordt.
 K: welja
 A: Op welk nummer bent u maandag te bereiken?
 K: Ja, ik moet eh, tot 5 uur werken, duss danne...
 A: U moet tot 5 uur werken, dan ga ik even kijken of ik verder iets kan zien. Want verwacht u dat er een blokkade op uw rekening gezet wordt?
 K: Nou, ik had eh, net geluisterd ((Rabofoon)) en toen was ik er weer eh, 50 euro over m'n eh,
 A: [ja
 K: dingetjes heen, eh krediet. Maar ik weet niet of dat gisteren ook zo was.
 A: Ik ga eens even kijken wat mijn systeem zegt, ogenblik, want ik heb hier inderdaad toegang
 K: [ja
 A: tot een ander systeem waarin ik wat meer inzage heb
 K: [ehem
 A: ((>)) Nee, op dit ogenblik heb ik niet voldoende inzage. ((<)) ehm, het enige wat ik dan kan doen, is zorgen dat ze met u bellen. Want u werkt tot 5 uur zegt u?
 K: Ja, en anders spreken ze het maar in, dat is ook goed.
 A: [Enn//
 A: Dat kan ook? En op welk nummer bent u dan te bereiken?
 K: Ja, (haha), ehm, even goeie vraag
 A: Ik heb hier een mobiel nummer instaan in uw klantgegevens/
 K: [nee dat is het niet
 A: Dat is niet het juiste begrip ik.
 K: Ik heb net een nieuw nummer, ik weet het niet uit m'n hoofd, duss

A: U heeft het niet ergens staan dat u het even kunt nazoeken?
 K: Ja, ik ben al aan het zoeken.
 A: [Ja
 K: Effe wachten, das effe lastig, een moment, want dan kijk ik even hier, ehm, ja, ik had het laatst
 A: [uhum
 K: nog gemaïld dus dan kan ik het even nazoeken, even kijken, ja dat is XX XX XXX XXX
 A: [ja [ja [ja
 A: dus XX XX XXX XXX
 K: Ja
 A: Ik ga dit doorgeven, ik zal aangeven dat ze een boodschap bij u kunnen inspreken, en dat u dus inderdaad wil weten of uw rekening wel of niet geschikt is voor automatische incasso.
 K: Ja is goed.
 A: Kan ik verder nog iets voor u doen mevrouw XXX?
 K: Nee, dat wou ik even weten.
 A: Prima, dan bedankt ik u voor het bellen.
 K: [Oke,
 A: [En een fijne dag nog
 K: [Hetzelfde
 A: [Dankuwel

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
13-11-2006	8.30-16.00	15.24	Vrouw	1976	6

Laat gesprek, Agent A, Klant 5 Duur: 3.17

A: (..)iddag, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
 K: Ja goedemiddag u spreekt met *klantnaam*. Eehm//
 A: [goedemiddag
 K: Hallo, ik probeer ehm, mijn pasje in de Rabobank ehm, identificer denk ik dattie heet eh, te stoppen, maar hij zegt iedere keer kaartfout, dus ik weet niet ehm, ik heb nou ruim een week ehm, geprobeerd maar hij doet het iedere keer dus ik weet niet of ik nu een nieuw
 A: [ja
 K: pasje kan ehm, krijgen, dat het daaraan ligt off/ ((<))
 A: [ja [dus u krijgt kaartfout te zien op het moment dat u wil gaan Internetbankieren?
 K: Ja
 A: En wat is uw rekeningnummer dat ik uw gegevens erbij vraag?
 K: Ehm, dat is XX XX XX XXX
 A: [ja [ja [XX XX XX XXX gaf u door, mevrouw *klantnaam* bent u, uit *woonplaats*?
 K: Klopt ja
 A: Het is inderdaad zo op het moment dat u dit soort meldingen krijgt, krijgt u ook een bepaalde code te zien?
 K: Nee, echt alleen maar kaartfout
 A: Heeft u onlangs een nieuwe bankpas gekregen of heeft u deze al veel langer?
 K: Nee, deze heb ik al langer.
 A: ((<)) Het is zo dat in deze situatie kunnen er twee dingen aan de hand zijn. Het kan zijn inderdaad dat er een, een beschadiging zit op het chipknipgedeelte van uw bankpas,
 K: [ehem
 A: waardoor die niet meer gelezen kan worden. ((<)) het kan ook zijn dat de random reader
 K: [Ja
 A: aan vervanging toe is, dus dat kastje waar u de pas in stopt.
 K: [oh, mm [oke
 A: Kent u iemand in uw omgeving die ook zo'n apparaatje heeft?
 K: Ehm, nou dat zou ik even moeten vragen zo een twee drie eh, weet ik dat niet uit
 A: [ja
 K: m'n hoofd. Ik moet eerlijk zeggen dat als ik naar het pasje zelf kijk, ((<)) dat ehmm,

- A: [ja?
K: want het chipje eh dat is dat ehm gouwe dingetje dat op de voorkant zit ((<)) dat ziet er
A: [klopt ja
K: erg eh beschadigd uit.
A: Ja, het zou inderdaad kunnen dat die op zo'n manier beschadigd is dat de gegevens niet meer leesbaar zijn. ((<)) Het is namelijk zo wij adviseren eigenlijk aan klanten om langs
K: [oke
A: te komen op kantoor, zowel de pas als de Random Reader mee te brengen, dan kunnen
K: [ja [ja
A: mijn collega's kijken welke van die twee het probleem veroorzaakt.
K: [oke
A: Als u dan zorgt dat u ook een legitimatiebewijs bij heeft, stel dat ze een nieuwe pas
K: [ja
A: moeten aanvragen, kunnen ze dat gelijk voor u doen.
K: [ja [ja
A: U behoudt dan dezelfde pincode. Ehm, de reden dat ik vroeg van kent u iemand anders,
K: [oke [ja
A: als u namelijk iemand zou kennen, en uw pas zou het wel doen in het andere apparaatje,
K: [ja
A: dan weet u wat er bij u stuk is.
K: Nee, begrijp ik. Maarre, mocht het, want ehm, ik ehm, denk trouwens dat ik al iemand weet die inderdaad ook bij de Rabobank zit, mocht het wel aan mijn pasje liggen kan ik dat dan telefonisch aanvragen, of moet ik dan/?
A: [nee, ((<)) het is zo dat ehm, het gaat om een enkele europas heb ik gezien? ((<)) Als daar een beschadiging mee op plaatsvindt,
K: [ja
A: dan kunt u die alleen op kantoor komen aanvragen, en u behoudt dan dezelfde pincode,
K: [oke [ja
A: en de pas wordt zó naar u thuis gestuurd, dus u hoeft er niet voor thuis te zijn om 'm als legitimatiezending in ontvangst te nemen ((<)), maar u moet u wel legitimeren om 'm aan
K: [nee, oke (.....)
A: te vragen.
K: Oke, ja (ja is prima) En ehm, want ik ehm, ik wilde eigenlijk mijn man ook machtigen zeg maar ehm, dat zijn naam op mijn rekening komt. ((<)) Kan ik dan ehm, ja, iets van hem
A: [ja, [ehem
K: meenemen om hem ehm /
A: [Als u ((<)) inderdaad die rekening op twee namen wilt, dan is
K: [ja
A: het de bedoeling dat u samen op een afspraak aanwezig bent.
K: dus dan moet hij echt meekomen.
A: Ja dat is inderdaad noodzakelijk.
K: Oke, ja, dan weet ik eventjes vold//oende
A: [Ja?
K: Bedankt voor de informatie
A: Graag gedaan, een prettige dag verder
K: [hetzelfde
A: [Goedemiddag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent	Opmerkingen
13-11-2006	8.30-16.00	15.24	Man	1928	6	Klant hoort niet zo goed

Laat gesprek, Agent A, Klant 6 Duur: 3.00

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met A, ((<)) wat /
K: [goeiemiddag, [goeiemiddag
A: Goedemiddag

- K: Ik wil eh, formulieren ((<)), terug hebben ((<)) om te schrijven
A: [ja [ja
A: U wilt graag overschrijvingsformulieren bestellen begrijp ik?
K: Ja ja
A: En wat is uw rekeningnummer dat ik uw gegevens erbij neem?
K: Ja, ehm, XX XX XX X XX
A: [ja [ja [ja [ja
A: En wat is uw achternaam?
K: *klantnaam*
A: En op welk adres woont u meneer *klantnaam*?
K: *Straatnaam*, nummer *XX*
A: [ehem [prima, en u wil graag een boekje bestellen met overschrijvingsformulieren?
K: Ja ja
A: Dat heb ik bij deze gedaan. En ik kan u vertellen dat het ongeveer 7 werkdagen duurt en dan heeft u een nieuw boekje bij u in huis. Kan ik verder nog iets voor u doen?
K: Ik heb (...) nodig, ik moet betalen.
A: U moet betalen zegt u, maar ik kan het niet bespoedigen. Als u het nu aanvraagt, even kijken hoor, dan betekent dat dat het er de volgende week woensdag zal zijn. De 22^{ste}.
K: De 22^{ste}.
A: En is het één betaling die u heel snel moet doen? ((<)) Of zijn het meerder betalingen?
K: Hoe meer hoe beter, want ik heb ze altijd nodig.
A: Ja? Dus ((<)), want zou u dan nu willen?
K: Ik wil betalen.
A: Ja, dat begrijp ik, alleen, ik kan het boekje niet sneller toesturen, dan dat u het halverwege volgende week in huis heeft.
K: Hoe zal ik betalen dan?
A: En u moet, hoe snel moet de betaling binnen zijn?
K: Ja
A: Hoe snel moet uw betaling er zijn meneer *klantnaam*?
K: Ooh, deze maand, voor de dertigste.
A: Deze maand. Als u nou dat boekje ontvangt volgende week, en u vult die betaling in, en u
K: [ja [ja
A: doet dat gelijk, of de andere dag op de bus, dan bent nu nog op tijd met betalen.
K: Oke.
A: Wat ik zou kunnen doen, ((<)) is een tweede boekje aanvragen, ((<)) dan heeft u er altijd
K: [ja [ehem
A: eentje in reserve en stel dan dat een boekje op is, dan belt u ons en dan sturen wij alvast
K: [ja
A: een nieuwe.
K: Oke, ja, dat is goed.
A: Dan voorkomt u dat u ineens zonder zit, want nu bent u nog op tijd om te betalen, maar
K: [ja
A: ik zou het heel vervelend vinden als dat een keertje niet zo was.
K: [ja (...)
A: Zullen we het zo afspreken, dan maak ik twee boekjes aan?
K: Ja
A: En die worden naar u toegestuurd.
K: Oke, want dan /
A: [Heeft u verder nog vragen?
K: Nee, geen vragen.
A: Prima. Bedankt voor het bellen, en een prettige dag meneer *klantnaam*
K: [ja [oke, bedankt
A: goedemiddag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
15-11-2006	9.00-17.30	16.02	Vrouw	1964	5

Laat gesprek, Agent A, Klant 7 Duur: 3.30

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
K: Ja goedemiddag met *voornaam*, *achternaam*, ehm (vraag me af) of ik het goede nummer nou heb hoor, maar ik heb destijds eh mijn bankpas laten blokkeren omdat ik m'n portemonnee kwijt ben, enne, helaas heb ik m'n portemonnee nog steeds niet gevonden dus
A: [ehem [ja
K: eh het wordt tijd dat ik toch 's pasje (...) ga aanvragen. Nou heb ik keurig een brief destijds ontvangen maar ik weet niet of dat nu ook telefonisch kan of dat ik bij (...) lang moet gaan
A: Nee, als u inderdaad eh, de pas heeft laten blokkeren omdat u 'm kwijt was, dan is het
K: [ja
A: mogelijk om opnieuw een vervangende pas aan te vragen ((<)) op welke postcode en huis-
K: [ja
A: nummer kan ik uw gegevens selecteren?
K: Ja, XXXX XX huisnummer X
A: [ja [huisnummer X
A: En wat zijn uw voorletters (...)?
K: [XX
A: even kijken, en het rekeningnummer waarvan u de pas heeft laten blokkeren? ((wat is dat?))/
K: [dat is, sorry, XXXX XX XXX
A: [ja [uhum
A: ga ik eerst even controleren of wat voor soort pas dat was ((<)) was het alleen een europas of
K: [ja
A: hoorde er ook een creditcard bij?
K: ook een creditcard ((<)) daarnaast
A: maar die heeft u nog wel? Of heeft u die ook laten blokkeren?
K: [nee, nee [ik heb alles laten blokkeren
A: u heeft alles laten blokkeren
K: ja ((<)) hij moet nog steeds in huis liggen hoor, maar, ik weet het gewoon niet
A: [ja
A: ja, op zich is het goed als u inderdaad niet ((weet/zou weten)) waar die is, dat u 'm laat blokkeren
K: [ehem
A: ((<)) ehm, even kijken, wat ik eh, ga doen is, ik ga voor u een nieuwe eh, set aanvragen
K: [ja
A: want dat betekent dat ik niet kan volstaan met een europas maar ook een nieuwe creditcard (...) aanvragen
K: [ja [ja
A: en het duurt ongeveer 7 werkdagen en dan heeft u een vervangend exemplaar in huis
K: [ja
A: u krijgt daar ook een nieuwe pincode bij
K: [ja
A: Kan ik verder nog iets voor u doen?
K: Nee, maar ik bedoel, u, u heeft het over vervangen maar dat houdt in dus dat ik dan ehm
A: [ja
K: die wel gewoon kan gebruiken steeds, en ook als ik die andere niet meer vind of moet ik als ik die ouwe weer vind dan deze laten blokkeren?
A: [ehm, [nee nee
A: Ehm, op het moment dat ik de aanvraag doe voor een nieuwe, ((<)) dan betekent het dat die
K: [ja
A: oude, niet meer in gebruik genomen kan worden
K: [oke, nee, perfect ja
A: dus meestal definitief voorbij, dat is ook de reden waarom wij mensen adviseren om ehm

K: [ja
A: ((<)) om te zorgen dat ehm ((<))
K: [te deblokkeren, te blokkeren?
A: nee, dat ze niet aanvragen op moment dat ze denken dat er nog een pas teruggevonden kan worden
K: [ja nee, precies, begrijp ik
A: want daarna is het inderdaad echt niet meer mogelijk
K: Ja, neeneeneeneenee, maar ik heb gewoon ja na drie weken had ik toch echt m'n
A: [ja
K: portemonnee moeten vinden, dus ehmm, nee maar das prima, das ehm, 7 dagen ongeveer
A: [ehem [ja
A: ik heb wel voor alle zekerheid even uw telefoonnummer nodig,
K: [ja, nee tuurlijk, dat is XX/
A: [welk nummer kan ik noteren?
K: XXXX XX XX XX
A: [ja [prima
K: enn, naja, dan kunt u altijd inspreken als er iets is (of wat dan ook)
A: [ja hoor [op zich is er één nummer nodig, dat moet ik
K: [ja
A: bij de aanvraag vermelden, het is niet zo dat wel gelijk met u zullen bellen,
K: [ja [nee dat begrijp ik
A: het is alleen voor als er echt iets aan de hand is
K: [ja, ja
A: Kan ik verder nog iets voor u doen?
K: Nee, verder, eh, zorgen dat ik mijn portemonnee weer vind, ((grinnik))
A: Ja, ik hoop dat u die nog een keertje tegenkomt
K: hahaha, ja, prima
A: ik bedank u voor het bellen, en wens u nog een prettige dag mevrouw *klantnaam*
K: [ja [ja, u ook bedankt he
A: graaggedaan
K: [groetjes
A: [goeiedag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
15-11-2006	9.00-17.30	16.43	Vrouw	1964	6

Laat gesprek, Agent A, Klant 8 Duur: 2.43

A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
K: Goedemiddag, u spreekt met *voornaam*, *achternaam*.
A: Goedemiddag
K: Hallo, ik heb 's een vraagje, zou u eh eenne, overschrijvingsboekje naar mij toe kunnen sturen?
A: U wilt graag een boekje met overschrijvingsformulieren ontvangen begrijp ik?
K: Ja
A: En wat is uw rekeningnummer dat ik uw gegevens d'rbij neem?
K: Oh das ehm XX XX XX XXX
A: [ja [ehem
A: ((herhaalt)) XX XX XX XXX
K: Ja (...)
A: Ja, en op welk adres woont u?
K: Eh, *straatnaam*, *huisnummer*
A: Ja, maakt u gebruik van Internetbankieren mevrouw *klantnaam*?
K: Ja, dat doen wij ook
A: Enn, wat is de reden dat u dan toch overschrijvingsformulieren wilt hebben?
K: Nou, ik vin het, ik vin het zelf toch wel fijn, want ik wel net even iets overmaken

- A: [Ja]
- K: En ik ben er eerlijk gezegd niet zo in thuis in Telebankieren,
- A: Aha
- K: En dat is eigenlijk de reden dat ik u even bel
- A: Ja? Want ik begrijp dat het Telebankieren loopt niet helemaal zoals u zou willen?
- K: [nee]
- K: Nee, mijn man is daar (...) nog mee bezig
- A: Jaja
- K: We zijn wel eh, een keertje bij de bank geweest, en toen heeft die man dat wel uitgelegd
- A: [ehem]
- K: Maar ik vind het toch wel erg (fijn) als ik die overschrijvingsformulieren toch nog bij de hand heb
- A: Dan ga ik u inderdaad nog een boekje toesturen
- K: Ja
- A: Mocht het nou zo zijn dat u inderdaad een, ja ehm, een stukje ingewikkeld blijft vinden,
- K: [ja]
- A: dan kunt u altijd nog een keer bij ons binnenlopen uiteraard
- K: [oh, das prima]
- A: Zodat wij u datgene kunnen uitleggen wat voor u nog niet duidelijk is
- K: [oh, das prima]
- A: Ja? Kan ik verder nog iets voor u doen mevrouw *klantnaam*?
- K: Nee, das alles
- A: Mag ik u nog een vraag stellen?
- K: Ja
- A: Want ik heb hier op dit ogenblik uw gegevens voor me, ik zie dat ook uw hypotheek
- K: [ja]
- A: bij onze bank is ondergebracht
- K: [ja]
- A: Ehm, is het lang geleden dat daar met u nog eens over gesproken is of naar gekeken is?
- K: Oh, eh, daar hebben wij toen ook naar naar, volgens mij is het toen meneer, ik weet het niet meer zeker, volgens mij meneer *naam* kan dat?
- A: Ja? Ik begrijp een beetje uit uw reactie dat daar recentelijk nog wel naar gekeken is?
- K: Ja volgens mij (...) is dat wel al een tijdje geleden want we hebben toen, ja een heel gesprek gehad met meneer *naam*
- A: Ehem. Ja de reden dat ik dat inderdaad vraag is dat wij toch af en toe eens willen kijken bij klanten van ehm ((<)) ja of dat uw eh gegevens wel nog helemaal aansluiten bij uw bankzaken
- K: [ja]
- A: Als ik inderdaad kijk naar de gegevens van uw man dan zie ik dat dat in augustus nog gedaan is
- K: [ja]
- A: Nou is dat zo recent dat het inderdaad niet echt zinvol zou zijn om nu al iets nieuws van een afspraak in te plannen
- K: [ehem]
- A: Dus ik weet voor dit moment even voldoende,
- K: Ja
- A: Had u nog andere vragen?
- K: Nee, ik weet voldoende
- A: Prima, bedankt voor het bellen, en een prettige dag verder mevrouw *klantnaam*
- K: [ja en bedankt he]
- A: Graaggedaan, goedemiddag
- K: Daag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
15-11-2006	9.00-17.30	16.43	Man	1944	7

Laat gesprek, Agent A, Klant 9 Duur: 3.00

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
K: Eh ik wil mijn verzekering dus, die heb ik bij Interpolis eh lopen, enn,
A: [ja
K: die wil ik met ingang van volgende week woensdag,
A: [ja
K: dan heb ik dus een andere auto, en die wil ik dan óver laten zetten
A: [ehem
A: dus met ingang van woensdag, even kijken, 22 november, heeft u een andere auto
K: [(...) [ja
A: en die moet verzekerd worden
K: ja, das gewoon hetzelfde, op dezelfde basis als die andere die ik die andere (dan) al heb
A: [ja
A: wat is uw eh polisnummer// dat ik uw gegevens erbij neem?
K: [(...) [polisnummer, dan moet ik effe kijken
K: O ja, eh XX, eh driemaal X XX XXX XX XX
A: [ja [ja [ehem [ja (>))
A: even kijken want u gaf aan mij door: XXXX XX XX
K: [X [X [XX
K: ja, ik zal 'm even herhalen nog: drie maal X XX X X X X X X
A: [ja [ja [ehem [ja [ehem ja
A: Ik kan deze zo niet in mijn systeem opvragen. Wat is uw geboortedatum want (...)?
K: [XX X
XX ((geboortedatum))
K: En uw achternaam is?
K: *achternaam*, denk maar aan de (...) garage
A: even kijken hoor meneer *klantnaam*, ehm, ik kom u niet zo in mijn overzicht tegen/
K: [nee ik ik
heb een interpolis ehh, dinge dus en die loopt via de Rabobank *naam*, dusse ((<)) afgesloten
staat hier op mijn formuliertje, en er staat Rabo *naam*, *te plaatsnaam*
A: [ja
A: ik ga eens heel even kijken in een ander systeem hoe ik dan aan uw gegevens ga komen,
even kijken, want uw naam is *klantnaam* en uw geboortedatum is XX XX XX
K: [ja
K: en het adres *straatnaam*, *huisnummer*
A: en de postcode daarvan?
K: XXXX XX
A: Is de Alles In Een Polis het enige wat u bij ons heeft lopen?
K: [ja, ja, ja ja ja ja ja
K: Ik heb alleen maar een autoverzekering bij jullie lopen voor de rest heb ik alles eh, elders
A: ((<)) Ja, want op deze manier kom ik inderdaad wel bij uw gegevens uit
K: [(...) [jaja, oké
A: Excuses dat het even duurde maar het betekent dat ons systeem niet elke zoekmethode
K: [(...) jaa dat geeft niks
A: hanteert/
K: [nee, das dan weer het nadeel van die computer he
A: Ja, daarom moet ik inderdaad maar net toevallig het juiste pakken om u correct te kunnen
doorverbinden.
A: Van de nieuwe auto, heeft u daar de gegevens al van bij hand?
K: [ja [jazeker
A: Dan ga ik u een collega geven, die gelijk de mogelijkheid heeft om die polis voor u aan te
passen, met een datum in de toekomst
K: [oh, o, o

A: Kan ik verder nog iets voor u doen?
 K: Nee, dat is het enigste eigenlijk dusse
 A: Bedank ik u alvast voor het bellen,
 K: Ja hoor
 A: En wens ik u alvast veel plezier met de nieuwe auto
 K: Ja, dankuwel
 A: Ogenblik graag meneer *klantnaam*

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortjaar klant	Cijfer gesprek door agent
15-11-2006	9.00-17.30	16.48	Man	1973	8

Laat gesprek, Agent A, Klant 10 Duur: 5.28

A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
 K: Goeiemiddag, u spreekt met *voornaam*, *achternaam*
 A: Goedemiddag
 K: Hai, ik heb bij jullie een rekening, ((<)) maar mijn pinpas is beschadigd
 K: [ehem
 A: Dus u heeft een rekening, en de pas die daarbij hoort die is beschadigd begrijp ik van u
 K: Ja
 A: Wat is uw rekeningnummer meneer *klantnaam* dat ik uw gegevens d'r even bij vraag
 K: XX XX XX XXX
 A: [ja
 A: Enn, wat is uw geboortedatum?
 K: XX XX XXXX
 A: [ehem
 A: Het gaat om een eurpas neem ik aan?
 K: Ja
 A: En hoort daar ook een creditcard bij meneer *klantnaam*?
 K: ((twijfelend)) ja, maar die doet het nog
 A: die doet het nog, op zich goed, ik ga heel even de gegevens erbij nemen
 K: [ja
 A: en de reden dat ik dat vraag is eh, omdat eh zónder creditcard, moet ik u naar de bank doorverwijzen, en met creditcard kan ik de vervanging voor u aanvragen, pak heel even de gegevens erbij ((<)) dan kan ik dat inderdaad zien, ja, ik zie inderdaad hier de pas staan met de creditcard. Wij kunnen ze niet afzonderlijk van elkaar vervangen
 K: [nee
 A: dus ik ga voor allebei een nieuw exemplaar voor u in orde laten maken
 K: oke
 A: Ehm, het nummer van uw bankpas, kunt u dat aan mij doorgeven, dat staat op de voorkant
 K: Ja, wacht, even de pas erbij pakken ((>)) even kijken, ehhh, het pasnummer is X X X X
 A: [ja
 A: ((<)) Even kijken, X X X X zei u
 K: ja, XX XX
 A: En heeft u van ons bericht gekregen van een andere bankpas?
 K: Nee, nog niet
 A: Nog niet, dat verbaast mij, want als ik ga kijken meneer *klantnaam*, dan zie ik inderdaad
 K: [ja
 A: die pas staan die u net noemt
 K: Ja, die is nog geldig tot januari 2007
 A: jaa, en eind september is er door ons een vervangend exemplaar aangemaakt
 K: Oke
 A: Nou weet ik dat een creditcard, eh, komt als legitimatiezending, dus dat u daarvoor een
 K: [ja
 A: handtekening moet plaatsen, om 'm in ontvangst te kunnen nemen, maar ik begrijp uit
 K: [ja
 A: uw reactie, dat u daar niets van heeft vernomen, ook geen bericht gezien dat u 'm

- K: [ja
A: af kon halen bij een postkantoor of iets dergelijks?
K: Nee, ehm, even denken, nou is het wel zo dat ik per 1 oktober ben verhuisd
A: U bent per 1 oktober verhuisd zegt u.
K: Ja
A: En wat is uw huidige adres?
K: Het huidige adres is eh *straatnaam*, *huisnummer*, *postcode*, *letters*, in *woonplaats*
A: [ja [ehem
A: in *woonplaats*. Wat ik namelijk hier zie is een adres in ((andere)) woonplaats
K: ja, de ((andere)) *straatnaam*
A: Ja. Heeft u eh, in die periode de post laten doorsturen door TPG post?
K: Jaa, maar ehm, goed, het kan dat daar een overlap in zit van een week of twee
A: Ja, wat ik ga doen voor u, het is namelijk zo dat als de pas niet in ontvangst wordt genomen
K: [(...)
A: op het adres waar wij 'm naartoe sturen, dat kan alleen door u gebeuren dus dat
K: [ehem
A: betekend inderdaad nooit door iemand aangenomen is. Hij komt dan weer terug bij ons op kantoor. Dus ik ga dat na, en ik vraag of dat ze met u contact kunnen opnemen inzake
K: [ehem
A: die bankpas
K: ja
A: Op welk nummer bent u morgen voor ons te bereiken?
K: XX XX XX X X XX
A: [ja [ehem
A: En nu is het zo (...) uw nieuwe adres, ehm, u kunt dat schriftelijk aan ons doorgeven,
K: [ja
A: of aan de balie, ik weet niet of het zo te combineren zou zijn, dat als die bankpas daar is,
K: [ja
A: dat u in de gelegenheid bent om 'm op te halen, dan heeftu gelijk de mogelijkheid om aan
K: [ja
A: te geven wat uw adres moet worden en dan bent u in één keer klaar met alles
K: [ja
A: En waar kan ik 'm dan aanvragen?
A: Dat kan ik u op dit ogenblik nog niet zeggen, ik ga eerst vragen of ze willen achterhalen óf die terug is en waar die dan is, want ik weet namelijk een bankpas en creditcard
K: [ja
A: die terugkomen gaan de kluis in. Degene die dat nagaat neemt met u contact op, en
K: [ehem
A: daarmee kunt u dan afspreken waar u 'm het liefste wil ophalen
K: Oke
A: Ja?
K: Maar, hij kan dus niet door iemand anders in beslag genomen zijn?
A: Dat kan niet nee
K: Want je moet je legitimeren bij ehh/
A: [Ja, hij is inderdaad eh, persoonsgebonden
K: Ja
A: En ik zal het u zo vertellen ehm, stel dat mijn bankpas naar mij toekomt, als mijn man de deur open doet, eh, dan kan hij 'm niet in ontvangst nemen
K: Oke
A: Dus op die manier worden ze aangeleverd en dat is natuurlijk om misbruik te voorkomen
K: Ja
A: Dus hij is echt alleen maar door de pashouder in ontvangst te nemen
K: Oke.
A: Ja
K: Ehm, maar ((stamel)) ik word morgenochtend even terug gebeld?
A: Ik vraag inderdaad of dat ze dat in de ochtenduren willen doen, dan hebben ze eerst
K: [ja
A: even kunnen nagaan of die inderdaad netjes terug is gekomen en bij ons in de kluis ligt, en met die collega kunt u afspreken waar u 'm bij voorkeur wil ophalen
K: [ja

A: En dat kan een van de filialen zijn van Rabobank *banknaam*
 K: Ja, oke
 A: Heeft u verder nog vragen meneer *klantnaam*?
 K: Ehm, nee, nee, ik wacht heel even het telefoontje af (...) ochtend
 A: [Goed [prima
 A: Dan dank ik u voor het bellen, en ik wens u alvast een fijne avond
 K: [oke [hetzelfde
 K: Dag
 A: Goedemiddag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
10-11-2006	9.00-16.30	9.26	Man	1955	7

Vroeg gesprek, Agent A, Klant 1 Duur: 4.52
 6.19-1.27=4.52

A: Goedmorgen, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
 K: Jaaa, goeiemorgen u spreekt met *naam* uit *woonplaats*, zeg, moet u 's luisteren
 A: [goeiemorgen
 K: ik heb via een baas heb ik een spaarrekening lopen he, maar die moet ik, ik opheven ((<))
 A: [ja
 K: omdat ik, ik loop via *naam van schuldhulpverlener*, en (...) het is ook, ze willen niet hebben
 dat je spaart enzo en ze willen niks meer hebben dan. Eh, en eh, en het is ook, ik zit in de
 A: [ehum
 K: problemen met schulden enn, die wou ik even opheven, kan dat?
 A: [ja
 A: Dus, u heeft via uw werkgever een spaarrekening, ennnn omdat u op dit ogenblik, u wordt
 K: [ja
 A: geholpen met uw schulden begrijp ik, ((<)) en zij hebben aangegeven dat die spaarrekening,
 K: [ja
 A: dat dat stopgezet moet worden.
 K: [ja, ja, stopgezet worden.
 A: wat is uw rekeningnummer van die spaarrekening, dat ik uw gegevens erbij vraag?
 K: dat is XX XX XX XX XX
 A: [ja [ehem
 A: dus XX XX XX XX XX, (kan die daarmee) door?
 K: [ja, dat klopt
 A: wat zijn uw voorletters meneer XXX?
 K: [XXX
 A: ik zie inderdaad hier ((<)) de spaarloonrekening staan, u werkt nog wel bij die werkgever?
 K: [ja
 K: ik werk nog wel ja
 A: [u werkt daar nog wel. Dan ga ik /
 K: [ja, maar ik moet het gewoon opheven,
 K: want eh, anders krijg ik eh, ja geen eh, ja, hoe heet dat, anders krijg ik geen, eh ja, hoe
 noemen ze dat eh, geen eh, geen hulp van hun.
 A: Dat begrijp ik. ((>)) Ik ga heel even/
 K: [(...) en dan moet het gewoon op mijn bankrekening
 gestort worden
 A: Ik ga heel even kijken naar ehm, de details van uw rekening
 K: [ja
 A: ((<)) even kijken, ik ben onderweg naar de rekening op dit moment. Ik heb inderdaad hier een
 saldo voor me. Ennnn ((<)) wat ik op dit ogenblik zie meneer XXX, is dat het volledige saldo
 K: [nou
 A: wat op uw spaarloonrekening staat, eh, niet zo vrijgeboekt kan worden. U kunt wel bij uw
 werkgever aangeven dat er niet meer gespaard mag worden op deze rekening, maar het
 K: [ja

- A: vrijboeken van het bedrag gaat gewoon volgens de afspraken die der zijn met betrekking tot het spaarloon. Dus ik kan dat niet tussentijds opheffen, u kunt wel aan uw werkgever aangeven dat het sparen gestopt moet worden.
- K: Nou, dat heb ik net gezegd ook tegen m'n ehm, boekhouder, (...)/
- A: [ja, dan heeft u eigenlijk al voldoende gedaan, want vrijboeken is met deze situatie niet mogelijk
- K: oooooowwww
- A: Dus opheffen, dat dat, is niet mogelijk bij zo'n rekening ((<)) ehm, om de reden die u aangeeft,
- K: [nee
- A: dus dat betekent gewoon dat het vrij zal komen zoals het afgesproken is.
- K: owww, ((<)) oke, nou, dan zal ik even nog wel ehm, effetjes ehm, m'n baas bellen ((<)) ja
- A: [ja
- A: Kan ik verder nog iets voor u doen meneer XXX?
- K: Nee verder, niet, ehm, ik zou niet weten wat, want de (...) is ook ehm, ik heb u gebeld enzovoort, want dan is het ook, ehm, dan ga ik m'n ehm, advocaa, of ehm, tenminste eerst
- A: [ja
- K: m'n boekhouder bellen.
- A: Ja, maar u begrijpt wel wat u dus te doen staat; dat u inderdaad moet aangeven dat er geen spaarloon meer mag worden ingehouden, en de rekening loopt gewoon door volgens het
- K: [ja
- A: reglement, dus dat betekent dat er niets meer bijkomt, maar dat er wel gedurende de komende jaren steeds geld vrijgeboekt wordt. U kunt de rekening om deze reden niet opheffen, dat is niet mogelijk.
- K: Oww, eh (...) mja, ik moest 'm opheffen vannehm *naam van schuldhulpverlener*
- A: [Ja
- K: Dus dat vind ik een beetje raar dan ((<)) want *naam van schuldhulpverlener* heb gezegd dat ehm dat (...) nog een poosje om (...) ervan te (...)
- A: ja, ik kan navraag doen of daar mogelijkheden voor zijn. Heeft u even een ogenblik alstublieft meneer XXX?
- K: Ja.
- A: ((>)) → 1.27 min. wachtstand
- A: Meneer XXX?
- K: Ja
- A: Bedankt voor het wachten, ik heb heel even met mijn collega overlegd, maar het is inderdaad zo dat u van ons uit die rekening niet zomaar kunt opheffen, wat u kunt doen, uw werkgever
- K: [ja
- A: heeft een reglement, alle voorwaarden waarop deze rekening met u is aangegaan. Die kan
- K: [ja
- K: kijken of schuldsanering een reden is om de rekening op te heffen. Als dat niet, ehm, voor hun
- K: [ja
- K: een reden is om de rekening op te heffen, kan uw werkgever zorgen dat u daar een verklaring voor krijgt en die kunt u dan overleggen bij de ehm, schuldhulpsanering, ehm, dat zij dus weten dat dat geld dat er wel is, maar dat u daar niet zomaar aan kan en dan kunnen zij dat meenemen in de hulp die zij aan u gaan bieden.
- K: Oke
- A: Ja?
- K: Ik dank u wel voor de informatie
- A: Prima, ik wens u een prettige dag meneer XXX
- K: u ook
- A: Graaggedaan
- K: Dag mevrouw
- A: Goedemorgen

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
10-11-2006	9.00-16.30	9.53	Vrouw	1984	7

Vroeg gesprek, Agent A, Klant 2 Duur: 2.00

- A: Goedmorgen, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
 K: Goedemorgen met XXX, ik heb even een vraagje, ehm, over een financiering van de hypotheek want wij zouden gisteravond gebeld worden, maar eh, wij zijn helemaal niet gebeld
 A: [ja
 K: of het door kon gaan of niet. En ja, we zouden het toch wel netjes vinden als we weten of dat het nu wel of niet door kan gaan.
 A: Ehum. En was met u afgesproken dat u gisteravond gebeld zou worden over de hypotheek?
 K: Ja
 A: En ik begrijp dat u geen van mijn collega's meer gehoord heeft daarover?
 K: Nee, helemaal niemand nee.
 A: Wat is uw postcode en huisnummer dat ik begin uw gegevens erbij kan nemen?
 K: ehm, XXXX XX
 A: [ja en uw huisnummer?
 K: XX
 A: ((<)) en ik spreek met mevrouw XX?
 K: Dat klopt
 A: In welk jaar bent u geboren?
 K: eh XX
 A: XXXX, ehm, ik heb inmiddels uw gegevens hier voor me, ehm, even kijken hoor. Wie is de persoon met wie u alle besprekingen heeft gevoerd over de hypotheek mevrouw XXX?
 K: ehm, XXX XXXX
 A: Meneer XXXX, dat was ook de persoon die met u zou gaan bellen?
 K: Jaja, ik heb hem dinsdag aan de telefoon gehad want toen kon die mij vertellen dat de directrice ziek was en het nog niet in had gezien, ennem, toen belde die me woensdag terug
 A: [ja
 dat ze weer beter was en dat ze voor eh donderdagavond dan met de commissie zou overleggen of het door zou gaan of niet, maar ik ben gisteravond dus helemaal niet gebeld.
 A: Ik eh, ik vind het inderdaad vervelend. Als dat met u afgesproken was, en dat het niet zo eh, doorgegaan is//
 K: Ja eh, want ik ben best wel zenuwachtig// en ik heb ook eh, vannacht niet geslapen
 A: [ik kan me dat indenken, [dat ehm, ik kan me dat heel goed indenken.
 K: Ja
 A: Wat ik ga doen mevrouw XXX, ik ga u doorgeven met de afdeling van meneer XXX
 K: Ja
 A: zodat die u kan laten weten hoe het ervoor staat
 K: Ja
 A: En ik hoop van harte dat het allemaal door mag gaan.
 K: Oke, hartstikke bedankt
 A: Een ogenblik graag.

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
13-11-2006	8.30-16.00	10.08	Vrouw	1970	8

Vroeg gesprek, Agent A, Klant 3 Duur: 2:55

- A: Goedemorgen, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
 K: Goedemorgen, spreekt met *voornaam*, *achternaam*, ik heb even een vraagje, ((<)) ik ben van [zegt u het maar
 A:

- K: het weekend aan het Internetbankieren geweest en toen heb ik een foutje gemaakt,
A: U heeft een fout gemaakt zegt u bij het Internetbankieren zegt u, en/
K: [Hahaha, ja, en ik heb
geen idee hoe ik het terug moet halen.
A: Wat is uw rekeningnummer dan begin ik even met uw gegevens erbij te nemen.
K: Ja, dat is XX XX XX XXX
A: [ja [ja XX XX XX XXX zegt u?
K: Ja
A: Wat zijn uw voorletters mevrouw XXXX?
K: XXX ((<)) (...)
A: (...) heb de gegevens van u voor me.
K: Ja
A: En wat heeft u precies gedaan?
K: Ik heb een bedrag van XX euro XX naar de volgende bankrekeningnummer overgemaakt
A: [ja
K: sja, nou is het op zich niet zo'n probleem, het is ook wel een rekeningnummer van mezelf
A: [ja
K: maarja, het hoort daar niet bij te staan. Eh dat is overgemaakt naar het rekeningnummer
XX XX XX XXX
A: [ja [ja [ja ((<)) even kijken, want ik zie die betaling inderdaad hier staan. Die heeft u dus
K: [ja
A: zelf overgemaakt, niet naar diegene waar het naartoe moet. ((<)) En ik zie dat die naar een
K: [nee, haha
A: spaarrekeningnummer is overgemaakt.
K: ja, klopt.
A: Nu is het zo dat elke boeking, ((<)) die u zelf doet ((<)), is voor ons onherroepelijk
K: [ja [ja [ooh
A: dus wij kunnen niet voor u bedragen terugboeken.
K: Nee
A: Wat u wel kunt doen, is het bedrag dat u bijgeschreven heeft op die rekening, weer
terugzetten, naar uw, eh, gewone rekening/
K: En hoe doe ik dat dan, want dat heb ik gisteren geprobeerd, maarre, ik eh, ik heb geen idee,
ja, ik ben echt helemaal blunder dat Internetbankieren hoor
A: U kunt via, eh, want het is er wel op binnengekomen?
K: Ja, het staat erop al.
A: Het staat erop/
K: Ja (...) tenminste wat ik kon zien van het weekend
A: Ja, u zou ook kunnen overwegen ((<)), want ik zie dat het een Internetbonuspaarrekening is,
K: [ja [ja klopt
A: heeft u het bedrag heel hard nodig?
K: nou nee, dat niet, maar ((ha ha))
A: u zou dan aan de ene kant kunnen zeggen, ik laat het staan
K: [ja
A: als u het terug wil boeken naar uw rekening, ((<)) dan kunt u als u inlogt bij het Internet-
K: [ja
A: bankieren, ((<)) dan gaat u naar Eigen Rekeningen ((<)) en daar zult u zien dat u dus in de
K: [ja [ja
A: boekingen terecht komt waarbij u dan bij eh 'van rekening' die rekening kunt aanvullen waar u
het eh op ontvangen heeft nu zeg maar ((<)) en dat u dan 'naar rekening' daar kunt u dan
K: [ja
A: weer uw betaalrekening wegzetten ((<)) en op die manier boekt u het heel makkelijk weer
K: [ja
A: terug naar uw eigen rekening.
K: Oooowkee
A: Dus dat is op zich, eh, ik ben al blij dat u het naar uw eigen rekeningnummer heeft gedaan
K: [hahahaha
A: het probleem is namelijk iets groter als het een willekeurig nummer is
K: Ja
A: maar dit is eigenlijk door u makkelijk te corrigeren via die optie Eigen Rekeningen
K: Ooookee

A: [Ja
 K: Nou, prima, weet ik even voldoende.
 A: Kan ik verder nog iets voor u doen mevrouw XXX?
 K: [Nee dat wastie.
 A: Goed, bedankt voor het bellen en een fijne dag verder.
 K: U ook bedankt/, hetzelfde
 A: [graaggedaan
 K: Daaaag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
28-11-2006	8.30-16.00	9.21	Man	1981	8

Vroeg gesprek, Agent A, Klant 4 Duur: 2.05

A: Goedemorgen, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
 K: Goedemorgen met *voornaam achternaam*
 A: Goedemorgen
 K: Ehh, twee weken gelden hebben (ze) bij mij pinpasfraude gepleegd, heb ik een nieuwe
 A: [ja
 K: pinpas gekregen enzo, en nou had ik eh twee weken geleejen naar jullie gebeld
 A: [ja
 K: Ja, jullie hadden mij gebeld, enneh jullie hadden dat ontdekt, en jullie zouden dan het
 A: [ehem [ja
 K: volledige bedrag wat ze bij mij hadden afgeschreven terugstorten op de bank, nou had ik
 A: [ja
 K: gekeken op eh op eh Rabo op eh Internetbankieren, en eh nou is maar eh XXX euro van
 A: [uhum
 K: de XXXX euro teruggestort
 A: Dus u heeft XXX euro teruggekregen en er was een fraudebedrag van XXXX euro begrijp ik
 van u
 K: [ja
 A: Wat is uw rekeningnummer dat ik uw klantgegevens d'r even bij haal?
 K: XXXX XX XXX
 A: [ja [ehem
 A: en wat zijn uw voorletters meneer *klantnaam*?
 K: XXX (<) maar ik denk dat die rekening op alleen op haar staat
 A: Ehhmm, nou kan ik inderdaad zien dat er ehmm, sprake is geweest van fraude
 K: [ja
 A: ik kan alleen niet zien ehm, wie gecorrigeerd heeft en waar dat dan op gebaseerd is dat dat
 XXX euro zou zijn in plaats van die XXXX euro
 K: [ja
 A: Ik wil dat graag laten uitzoeken meneer *klantnaam*
 K: Oke
 A: En zorgen dat u daarover teruggebeld wordt vandaag, op welk// op welk nummer bent
 K: [ja, asjeblief
 A: u telefonisch bereikbaar?
 K: XX eh XX XX XX XX
 A: [ja [ehem [ja [ja
 A: dus XX XX XX XX XX
 K: Ja, dat is correct
 A: Ik ga dit doorleiden naar een andere afdeling met het verzoek om u vandaag terug te bellen
 en u verder te informeren
 K: [ja
 A: Heeft u verder nog vragen meneer *klantnaam*?
 K: Nee, dat was het
 A: Prima, dan bedank ik u voor het bellen, en nog een hele fijne dag verder
 K: [ja

K: Oke, alvast bedankt
 A: Graag gedaan
 K: Houdoe
 A: Goedemorgen

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
23-11-2006	8.30-16.00	8.43	Man	1974	6

Vroeg gesprek, Agent A, Klant 5 Duur: 3.26

A: Goedemorgen, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
 K: Goedemorgen met *voornaam achternaam*
 A: Goedemorgen
 K: Hallo, ik heb een vraagje over mijn bouwdepot
 A: En wat voor vraag heeft u over het bouwdepot meneer *klantnaam*?
 K: Nou, ik heb eh, begin van de week een eh, een eh offerte gestuurd om over te laten maken en
 A: [ja [ehem
 K: ik vroeg me even af wat de status daarvan is.
 A: Even kijken, want ú heeft begin van de week een offerte gestuurd?
 K: Ja. Een zo'n met zo'n eh// overschrijfskaart
 A: [(...)om dat bedrag naar u over te maken?
 K: [Ja [ja
 A: En u wilt dus weten wanneer dat bedrag aan u gestort zal worden?
 K: [Ja, ja
 A: Wat is uw postcode en huisnummer dat ik allereerst uw gegevens erbij neem?
 K: Eh, 's even kijken hoor, want ik sta net vóór de verhuizing//
 A: [ja
 K: volgens mij kunt u nog mijn oude gebruiken dat is XX XX XX XX
 A: [ja
 A: En wart zijn uw voorletters meneer *klantnaam*?
 K: XX
 A: Dan heb ik inderdaad uw gegevens hier nog op deze postcode en huisnummer staan
 K: Oke, ja als het goed is zou het volgens mij per 1 december ofzo eh gewijzigd moeten worden automatisch
 A: Ik kan eens even kijken of ik daar iets van tegen kom
 K: Ik heb het meen ik wel doorgegeven
 A: Ik twijfel daar niet aan
 K: ((lacht))
 A: Alleen ehm, in de gegevens waar ik inzage in heb kan ik dit niet zien
 K: Nee, nee, ik heb het in de winkel gedaan op de *straatnaam*
 A: Dan eh mag u d'r vanuit gaan dat het goed komt meneer *klantnaam*
 K: Oke
 A: Voor wat betreft eh het bedrag van de offerte, dat wil ik graag laten nakijken
 K: [ja
 A: en op welk telefoonnummer kan ik daar vandaag over laten terugbellen door een collega?
 K: Eh, dat is XXX XX XX
 A: [ja [ehem [dus XXX XXXX zegt u
 K: Ja
 A: En dat is met kengetal XXX ook?
 K: Ja
 A: Ehm, u zegt een offerte, kunt u aangeven welke offerte dat was, van welk bedrijf?
 K: Ehm, van *bedrijfsnaam* het gaat over het eh plaatsen van de keuken en tegelwerkzaamheden en dergelijke
 A: 't Heeft te maken met de keuken en tegelwerkzaamheden. En u zei *bedrijfnaam*?
 K: Eh *bedrijfnaam*
 A: *bedrijfnaam*
 K: *bedrijfnaam ja*

- A: ((>)) dan ga ik dit zo eh voor u navragen ((<))
 K: [ja eh, dat is goed
 A: Heeft u nog vragen over andere bankzaken?
 K: Nee eh, dat was het
 A: Mag ik u dan nog een vraag stellen?
 K: Ja hoor
 A: Ehm, ik kijk op dit ogenblik naar uw gegevens ((<)) en ik zie dat u eh de volle bak
 K: [ja
 A: produkten bij ons afneemt
 K: [ehem
 A: Ehm, u gaat ehm, u staat op het punt om te gaan verhuizen
 K: Ja
 A: Ehm, is die verhuizing ook al ehm meegenomen in bijvoorbeeld de verzekeringen die u bij ons heeft lopen?
 K: Ik heb bij jullie nog geen verzekeringen lopen
 A: Want ik zie wel een alles in een polis staan ((<)) weet u wat daar op staat?
 K: Nnee?
 K: Ow, want ik heb namelijk niet de inzage en ik was er eigenlijk vanuit gegaan dat u dan wellicht ook uw verzekeringen bij ons had ondergebracht
 K: Nee, want ik heb daar toen wel een afspraak over gehad met meneer *naam* volgens mij
 A: [ja
 K: uit m'n hoofd, en ik heb hem toen telefonisch gesproken en ik heb eh, ik heb mijn eh
 A: [ehem
 K: mijn woonverzekering nu ondergebracht bij eh *naam verzekeringsmaatschappij* want daar hebben wij een eh collectiviteitsnummer
 A: U heeft een collectiviteitsnummer
 K: Ja, toen zei hij ook dat is dan zo goedkoop dat moet je gewoon lekker doen
 A: Nee, als u inderdaad dat advies al heeft gehad, dan dan hoeft ik niet eh aan u voor te stellen om een tegenaanbod te maken
 K: Nee, nee inderdaad
 A: Dan weet ik voor dit ogenblik even voldoende, ik ga dit laten nakijken en zorgen dat ze u
 K: [oke
 A: daar vandaag nog bericht over //(geven)
 K: [Oh, dat is prima
 A: Ja?
 K: Ja hoor
 A: Een prettige dag verder
 K: [u ook
 A: [goedemorgen
 K: daahaag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
23-11-2006	8.30-16.00	9.04	Vrouw	1929	6

Vroeg gesprek, Agent A, Klant 6 Duur: 3.26

- A: Goedemorgen, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
 K: Neuh eh, u spreekt met mevrouw *achternaam* wij hebben een brief gekregen voor inden indentificatie, maar dat is voor mijn zoon maar die heeft helemaal geen rekening meer
 A: [ja
 K: bij de Rabobank
 A: Dus u heeft een brief ontvangen, gericht aan uw zoon, waarin gevraagd wordt om langs
 K: [ja
 A: te komen met legitimatie en u heeft aan dat uw zoon bij ons geen rekening meer heeft
 K: [ja [nee
 K: en ik heb ook al eerder zo'n brief gehad, dit is de tweede en toen ben ik bij u op kantoor
 A: [ja

- K: geweest en heb ik dat doorgegeven, nou en nu krijg ik wéér een dat die komen moet
- A: [ehem [ja
- A: Wat is de postcode en het huisnummer waar die brief naar gestuurd is/ (...)
- K: [ehm dat is XX XX
XX
- A: En het huisnummer daarbij?
- K: XX
- A: Even kijken, en ik spreek nu met mevrouw *klantnaam*?
- K: *klantnaam* ja
- A: //en de voorletter van uw zoon?
- K: [en die brief was aan X *klantnaam*
- A: Ja, ik zie inderdaad ((<)) dat hij nog met zijn adres is ons bestand staat en dat dat de
- K: [ja
- A: reden is dat die brief nog een keer uitgestuurd is. Wat ik ga doen mevrouw *klantnaam* , ik ga doorgeven aan de desbetreffende afdeling/
- K: [ja, ik vind het zo raar dat want ik geef een keer dat door en nou moet ik dat een tweede keer alweer doorgeven en dat vind ik toch niet prettig
- A: Ik begrijp inderdaad eh, dat het niet correct is dat u de brief nog een keer ontvangen heeft, ik ga dat ook bij mijn collega's onder de aandacht brengen, zodat ze deze gegevens kunnen eh aanpassen. Kan ik verder nog iets voor u doen mevrouw *klantnaam*?
- K: Nou, verder niets
- A: Nou, dan dank u wel voor het bellen en nog een hele prettige dag verder/
- K: [ik vind alleen zo
- K: eh vreemd, ik heb een brief gekregen eh, we hadden kaarten aangevraagd voor *naam voetbalclub* ehm, en nou zijn de zogenaamde kaarten op, maar je kunt nog wel kaarten
- A: [ja
- K: kopen, dat is toch gek?!
- A: ((<)) Even kijken, want ik begrijp u had kaarten aangevraagd?
- K: Ja
- A: En u heeft daar een brief op gekregen?
- K: Ja, voor FC, voor de wedstrijd naar *naam voetbalclub*, op ehm, 10 december geloof ik
- A: [ja
- A: dus de vrijkaarten die zijn er niet meer, en u kunt ze nog wel aanschaffen
- K: [die vrijkaarten [ja!
- A: ja, dan mag u er inderdaad vanuit gaan dat eh, dat dat voor ons op dit ogenblik de de situatie is, dat de vrijkaarten inderdaad niet meer beschikbaar zijn, want anders zou u ze zeker gekregen hebben
- K: Ja, en ging, vorig jaar ging dat hetzelfde
- A: ja
- K: waren voor die wedstrijden ook geen vrijkaarten meer
- A: ik kan vragen of iemand daar contact met u over op wil nemen vandaag?
- K: Ja, nou laat maar zitten verder, maar ik vind dat niet leuk
- A: Ja, ik kan het onder de aandacht brengen, want misschien dat iemand nog iets voor u zou kunnen doen in eh in dit geval?
- K: Ja, maar je moet je legitimeren he, als je d'r komt geloof ik?
- A: Ehm, dat// denk ik wel ja
- K: [die kaarten
- K: Nou, laat het dan maar zitten
- A: Wat u wil?
- K: Ja?
- A: Ja. Ik kan vragen of ze u bellen, dan weet u in ieder geval eh, verder hoe het zit met die kaarten
- K: Ja
- A: En op welk nummer bent u het makkelijkst te bereiken mevrouw *klantaam*?
- K: Eh, XX XX XX
- A: [ja
- A: Prima, ik ga dit eh, doorleiden naar een collega, met de vraag of dat ze u vandaag nog even willen bellen
- K: Goed

A: Graag gedaan (goedemorgen/
K: [Ja, dank u, dahag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
30-11-2006	8.30-14.30	9.16	Vrouw	1949	8

Vroeg gesprek, Agent A, Klant 7 Duur: 2.40

A: Goedemorgen, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
K: Een goedemorgen met *voornaam*, *achternaam* eh, ik heb vorige week gebeld,
A: [ja
K: en gevraagd naar de aanbieding van de Rabobank om het lidmaatschap van seniorweb te verkrijgen, daar zou ik over teruggebeld worden maar dat is niet gebeurd, dus weet u daar iets vanaf?
A: U heeft gevraagd, eh/ (in verband met) seniorweb, en daar bent u nog niet over
K: [ja, had eh/ [ja
A: teruggebeld begrijp ik?
K: ja
A: En u bankiert bij Rabobank *banknaam*?
K: Ja
A: Wat is uw postcode en huisnummer dat ik begin om uw gegevens erbij te vragen?
K: XX XX XX
A: [ja [en op welk huisnummer woont u?
K: XX X
A: 's even kijken. Ik heb inderdaad hier mevrouw *klantnaam* uit *woonplaats* 's even kijken of
K: [ja
A: ik in uw gegevens terug zie of een collega die aantekening onder zijn of haar beheer heeft ((>)) ik zie 'm op zich niet zo staan en wat wilde u precies/
K: [ik had ergens gelezen in
K: mijn Rabobankpost, dat ehm zij aanbood dat je als lid van de Rabobank lid kon worden
A: [ja
K: van het seniorweb
A: [ehem
A: U wilde graag een lidmaatschap daarvan?
K: Ja, ja
A: ((>)) ik zit heel even te denken naar wie ik u dan, ik heb inderdaad een mogelijkheid om u door te verbinden als het gaat om lidmaatschappen, dus dat is zodadelijk de afdeling die ik ga bellen, en waar ze u verder te woord zullen staan, voordat ik dat doe mevrouw
K: [ja
A: *klantnaam*, ehm, ik heb hier een overzicht voor me van alle produkten die u bij ons afneemt, ik zie dat u ook een hypotheek heeft lopen en uw verzekeringen, ehm is het
K: [ja [ja
A: lang geleden dat een Rabobankmedewerker met u een gesprek gevoerd heeft over al die bankzaken die bij ons zijn ondergebracht?
K: Nee, dat is nog vrij recent nog geweest omdat ik pas de hypotheek eh heb eh ge-update,
A: [ja
K: dat is pas een jaar geleden zowat eh//
A: [een jaar geleden
K: [eh ja
A: En dat geldt ook voor uw verzekeringen mevrouw *klantnaam*?
K: Ja
A: Prima, dan mag u er inderdaad vanuit gaan dat dat nog allemaal in orde is
K: [ja
A: dan ga ik u doorleiden naar een andere collega, tenzij u nog vragen had op dit moment?
K: Nee, het nieuwe telefoonnummer is dat XXX XXX XXX?
A: En dan nog een nul
K: En dan nog een nul ja eh, inderdaad, dat moet(en er 10) zijn, klopt, oke, dankuwel

A: Ja?
 K: Ja
 A: Ik verbind u door en wens u een prettige dag mevrouw *klantnaam*, //een ogenblik graag
 K: [hetzelfde
 K: Bedankt, dahaag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
30-11-2006	8.30-14.30	9.25	Man	1975	10

Vroeg gesprek, Agent A, Klant 8 Duur: 4.41

A: Goedemorgen, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
 K: Goedemorgen, spreekt met *voornaam achternaam* uit *plaatsnaam*
 A: Goedemorgen
 K: Goeiedag, eh (ik bel eh) over het feit eh wat ik eh moet doen om een bepaald bedrag te laten storneren
 A: Even kijken, want u wil dus advies over het storneren van een bedrag zegt u
 K: Ja, en wat is daarvoor bijvoorbeeld naar m'n eige, eige bank nou bijvoorbeeld om daar eh, om daar langs te gaan eh, lijkt me wel
 A: U hoeft inderdaad niet langs te komen voor het storneren van bedragen
 K: [oh [oh
 A: wat is uw rekeningnummer dat ik even de gegevens van u d'rbij vraag?
 K: Dat is XX XX XX XXX
 A: [ja [XX XX XX XXX
 K: Ja
 A: Wat zijn uw voorletters meneer *klantnaam*?
 K: XXX
 A: Even kijken, en u wilt dus een bedrag terug laten boeken naar uw rekening?
 K: Eh ja, het is alleen effetjes zo dat het eh dat het gaat om eh een eh verzekeringspremie
 A: [Ja
 K: Eh, die eh in eh z'n geheel wordt geïncasseerd, voor zowel eh mijn polis als de polis van
 A: [ehem
 K: mijn exvriendin, maarre, zij woont niet meer bij mij in
 A: [ehem [ja, en die incasso, heeft die al plaatsgevonden?
 K: Eh ja, denk het tenminste dat die heeft plaatsgevonden, alleen, om het specifieke bedrag ehm te weten, want zij heeft ook de polis meegenomen, dusse...//
 A: Ja, dus het gaat om het terugboeken van een bedrag en u kunt niet achterhalen wat exact afgeschreven zou worden
 K: Nee
 A: Ehm, heeft u toegang tot Internetbankieren ook meneer *klantnaam*?
 K: Jaja, klopt
 A: Want dan zou u daar kunnen nakijken wat eh exact geïncasseerd wordt
 K: mm
 A: Op moment dat u ons kunt vertellen welke datum dat die incasso heeft plaatsgevonden,
 K: [ja [ja
 A: door wie, en wat het bedrag is, dan kunnen wij in de meeste gevallen het bedrag voor u
 K: [ja [ja
 A: terugboeken. Dat kan gewoon telefonisch gebeuren door met ons contact op te nemen
 K: [oke [ja [ja
 A: en als het mogelijk is heeft u het bedrag binnen het moment dat u belt en ongeveer vijf werkdagen weer terug staan op de rekening
 K: Oke, en is dat dan ook mogelijk als het een deel van een eh totale incasso betreft want het wordt in een keer eh de twee premies
 A: [ja
 A: We kunnen alleen het hele bedrag terughalen en dat zou betekenen dat u dan het deel
 K: [ja

- A: dat u wel zou moeten betalen, zelf dient over te maken
K: [ja [ja oke oke
A: op die manier zou u het in dit geval kunnen doen, maar ik mag pas bedragen
K: ja
A: terugboeken, op het moment dat u ook zelf kunt aangeven waar het precies om gaat
K: [ja [aja
A: met alle gegevens erbij, dus u heeft niet zozeer de polis nodig, wel de betalingsdetails
K: [begrijp het begrijp het
K: ja ooke, dan ga ik dat even uitzoeken
A: Voordat ik het gesprek ga beindigen, mag ik u nog iets vragen meneer klantnaam?
K: Ja, tuurlijk
A: Want u geeft dus aan u en uw partner zijn uit elkaar, eh, ik heb nu het overzicht van uw
K: [ja
A: bankzaken, en ik zie dat daar een alles in een polis onder valt en een aantal
K: [ja
A: verzekeringen, ehm ((<)) woont u nog bij elkaar?
K: [ja [nee, nee, we zien elkaar elke, helemaal nooit meer
A: En zijn uw verzekeringen aangepast naar de nieuwe situatie?
K: Eh, ze nee, tenminste, als eh, als zodanig niet
A: Nee, want misschien dat het verstandig is om met ons in gesprek te gaan, eh, zodat u
K: [ja
A: kunt zorgen dat voor de nieuwe situatie, u in ieder geval goed verzekerd bent, en dat, ik weet niet of er eventueel nog andere dingen eh gesplitst zouden moeten worden? Want uw en/of rekeningen die eh waarschijnlijk niet meer moeten bestaan?
K: [nee nee [nee, dat niet meer
A: Dat niet. Wat betreft de verzekeringen, heeft u interesse om een keer een afspraak in te
K: [ehem
A: plannen dat we dat gedeelte goed regelen zodat u nooit voor verrassingen komt te staan?
K: Wat bedoelt u dan?
A: Ehm, stel dat er zaken dubbel zouden lopen, of dat er, eh ik weet niet wat u precies op
K: [ehem
A: de alles in een polis heeft staan omdat ik daar geen inzage gedetailleerd in heb, maar
K: [ehem [ehem
A: misschien qua inboedelverzekering, aansprakelijkheidsverzekering en dergelijke
K: [ja
A: op het moment dat u samen bent, of u bent alleen, dan zijn er natuurlijk nogal wat
K: [mm
A: veranderingen, en het is denk ik in zo'n geval ehm, praktisch om daar een keer op in te
K: [ja
A: spelen door met een adviseur te praten
K: Ja, ja oke, dat is ehm in ehm, bij de regio he
A: Ja
K: Ja nee, dat kan altijd natuurlijk
A: Ja, wilt u dat ik u doorverbind, dat iemand inderdaad een afspraak maakt voor een, zeg maar een totaalgesprek ?/
K: Ja nee/
A: [om te kijken of het nog allemaal aansluit bij uw nieuwe situatie?
K: Ja, nee, is goed
A: Prima, dan ga ik u daarvoor doorverbinden, en ik wens u alvast een prettige dag meneer
K: [oke
A: *klantnaam*
K: hetzelfde, danku
A: Een ogenblik
K: Oke

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
1-12-2006	9.30-16.30	9.37	Man	1978	8

Vroeg gesprek, Agent A, Klant 9 Duur: 4.02

- A: Goedemorgen, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
K: Goedemorgen eh met *voornaam achternaam*, eh, ik zie eh net op mijn eh Internetbankieren, dat een bedrag van XX euro is afgeschreven, dat wil ik graag terug
A: [ja
K: laten boeken
A: uw wil graag een bedrag van XX euro dat geïncasseerd is laten terugstorten?
K: Ja
A: En wat is uw Rabobankrekeningnummer om uw gegevens erbij te halen?
K: XX XX XX XXX
A: [ja [ehem [ja
A: XX XX XX XXX, kan die ermee door?
K: Ja
A: En ik spreek met meneer *klantnaam*?
K: Ja, klopt
A: Ik ga eerste even de gegevens van uw rekening erbij vragen
K: ((hoest)) ja
A: dan kan ik daar zien over welk bedrag u nu contact opneemt ((<)) op welke datum is het bedrag geïncasseerd?
K: Eh, 30 11
A: En dat gaat over XX euro zei u?
K: Ja, van *naam instantie*, ((<)) maar ik heb hun daar nooit eh, toestemming voor gegeven
A: Geen machtiging afgegeven aan *naam instantie* om te incasseren?
K: [nee [nee
A: Dan zal ik aangeven 'geen incassomachtiging verstrekt'
K: mm
A: Ehm, ik kan u vertellen dat ik inmiddels gevraagd heb om die XX euro terug te laten boeken naar uw rekening, duurt ongeveer vijf werkdagen maximaal en dan staat
K: [ja [ja
A: het bedrag weer op uw rekening bijgeschreven
K: [oke, fijn
A: Heeft u bij *naam instantie* geïnformeerd hoe zij ehmm, erbij gekomen zijn om van uw rekening geld af te schrijven?
K: Nee, ik heb dat nog niet gedaan, dat zal ik zo 's gaan doen
A: Ja, want wat ik kán doen, stel dat zij van u dan toch een officieel bericht nodig hebben om ehh, uw rekeningnummer uit hun incasso-opdracht te halen, dan kan ik u daarvoor
K: [ja
A: een formulier toezenden, en dat kunt u dan insturen als zij willen dat u met een
K: [ja
A: handtekening de machtiging gaan intrekken
K: Oke, ik had sowieso een vraagje he, eh, kun je zowiezo automatische incasso's van je
A: [ja?
K: rekening blokkeren?
A: Ehmm, dat kan, alleen, wat zou u dan precies willen?
K: Nou weet je wat het is, er zijn heel veel bedrijven, er zijn een aantal bedrijven die ehm die willen persé automatische incasso's, die willen geen accep-acceptgiro's
A: [Ja, mm
K: Maar ik vind dat altijd heel vervelend, want dan kan je altijd heel moeilijk in de gaten houden ehm, wat er dan, wat er nou wanneer afgehaald wordt, maarja die vertikken
A: [ehem ja
K: dat gewoon, die zeggen wij doen geen acceptgiro's. Bijvoorbeeld *bedrijfsnaam*, van Internet
A: [aha, ik weet inderdaad dat er bepaalde bedrijven zijn die als voorwaarde in de overeenkomst die zij met u aangaan, aangeven dat ze van uw rekening willen incasseren

K: [mm] [ja]
 A: want dan weten zij namelijk precies wanneer ze van u geld ontvangen en dat voorkomt in
 K: [ja]
 A: veel gevallen dat ze mensen aanmaningen moeten sturen en dergelijke, daarnaast heeft
 K: [ja]
 A: het ook te maken met het kostenplaatje van bepaalde bedrijven, dat ze met incasso
 K: [ja]
 A: opdrachten eh, voordeliger uit zijn. Probleem is, u kunt ons altijd wel bellen om bedragen
 K: [mm]
 A: terug te laten storten, alleen als een bedrijf weigert om acceptgiro's toe te zenden en
 K: [ja] [mm]
 A: aangeeft van ja we gaan alleen met u in zee als ze kunnen incasseren van uw rekening
 dan kunnen wij daar als bank eigenlijk eh weinig voor u aan doen, wat wel kan is
 K: [oke]
 A: uiteraard, een rekening kan geblokkeerd worden voor automatische incasso, maar dat is
 K: [ja]
 A: niet iets dat wij gelijk adviseren want dat zou betekenen dat er geen enkele automatische
 incasso meer mogelijk meer is
 K: Naja, ik heb dan zoiets van dan krijg je automatisch acceptgiro's
 A: Ja, het kan ook zijn dat de andere kant het contract met u zal opzeggen
 K: ((lucht)) [oke]
 A: Dat kan natuurlijk ook
 K: Dat schiet ook weer niet op dan
 A: Nee, dat zou u even heel goed moeten overwegen of navragen, voordat u inderdaad zo'n
 K: [ja]
 A: stap onderneemt, want het kan uiteraard wel, alleen het kan echt zijn dat zij alleen onder
 K: [mm]
 A: die voorwaarden aan u diensten willen verlenen
 K: Oke
 A: Ja
 K: Dan laat ik het eventjes zo, als dan die XX euro, als die dan teruggestort worden
 A: Daar heb ik voor gezorgd. Verder nog vragen?
 K: Nee, dat was het
 A: Prima, bedank ik u voor het bellen en nog een prettige dag verder meneer *klantnaam*
 K: [u ook bedankt, ja hoor]
 A: Goedemorgen
 K: Daahaag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
23-11-2006	8.30-16.00	9.26	Man	1984	8

Vroeg gesprek, Agent A, Klant 10 Duur: 2.53

A: Goedemorgen, Rabobank, u spreekt met A, wat kan ik voor u doen?
 K: Eh, goeiedag, met eh *voornaam achternaam* uit eh *woonplaats*
 A: Hallo
 K: Ik eh mm, zit bij jullie bij de bank en 'k heb vorige week heb ik een nieuw pasje aangevraagd,
 en nou heb ik inmiddels ook wel mee gepind, alleen eh, ik kan nog steeds
 A: [ja] [mm]
 K: niet Internetbankieren
 A: Dus u heeft een nieuwe bankpas waarmee u wel kunt pinnen maar Internetbankieren dat
 K: [ja]
 A: gaat nog niet?
 K: Nee
 A: Dan ga ik even uw gegevens d'rbij nemen, even kijken of ik dat samen met u kan oplossen,
 wat is uw rekeningnummer bij Rabobank?
 K: ((rommelt)) dan pak ik even mijn pasje erbij

- A: Ja
 K: Dat is eh XXXX XX XXX
 A: [ja [mm
 A: ((herhaalt)) XXX XXXXX gaf u door?
 K: Ja
 A: Wat zijn uw voorletters meneer *klantnaam*?
 K: XX
 A: Ja ((<)) ik vermoed inderdaad dat als u de nieuwe pas nog niet heeft kunnen gebruiken voor Internetbankieren dat dat komt omdat –ie nog niet gekoppeld is in ons systeem en dat kan ik voor u in orde maken op dit moment
 K: Oke
 A: Heeft u de pas op dit moment binnen handbereik?
 K: Ja hoor
 A: En welk pasnummer ziet u op de voorkant staan?
 K: XXXX
 A: Ja, dan ga ik nu de gegevens erbij halen van de overeenkomst Internetbankieren die wij met u hebben ((>)) daar zal ik als het goed is zien dat uw pas nog gekoppeld moet worden ((<)) dat is inderdaad het geval, ik ga nu die omzetting doen ((<)) dat heb ik bij deze gedaan, ennn, dat betekent meneer *klantnaam* dat u op dit ogenblik met de bankpas kunt inloggen, zoals u dat van te voren gewend was met uw oude pas
 K: Helemaal goed
 A: Kan ik verder nog iets voor u doen?
 K: Ehh, nee, dat was het eigenlijk
 A: Mag ik u toch nog een vraag stellen?
 K: Ja hoor
 A: Ehm, ik zie dat u bij ons een Alles In Een Polis heeft lopen, dus verzekeringen, ehm
 K: [ja [heb ik dat bij jullie lopen ja?
 A: D'r staat inderdaad een Alles In Een Polis in mijn scherm
 K: Ow ehm ja, waarschijnlijk omdat ik nog, kan dat, omdat ik nog thuis woon bij mijn ouders?
 A: Dat zou inderdaad kunnen, ehm, ik wilde eigenlijk vragen of dat het lang geleden is dat daar naar gekeken is
 K: Dat is alweer eventjes geleden ja
 A: Ja, zou, is het zinvol eh, dat een collega nog eens met u die polis doorneemt? Want het kan natuurlijk zijn dat er in uw situatie dingen veranderd zijn// (...) waar uw verzekeringen
 K: [ja dat is wel eh
 A: niet op aangesloten zijn
 K: Dat is inderdaad wel nuttig denk ik
 A: Ja, ik kan u doorgeven naar een van mijn collega's, zodat die een afspraak maakt, en eens met u gaat kijken of alles nog helemaal loopt zoals het zou moeten, zodat u als er eens iets zou gebeuren perfect verzekerd bent
 K: Ja
 A: Had u verder nog vragen?
 K: Eh, nee hoor
 A: Dan ga ik u doorgeven naar een collega en ik wens u alvast een hele fijne dag meneer *klantnaam*
 K: Dank u wel
 A: Ogenblik graag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
13-11-2006	8.00-15.00	13.48	Vrouw	1965	8

Laat gesprek, Agent B, Klant 1 Duur 5.09

Duur: 7.00 – 0.30-1.21=5.09

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
 K: Ja, goedeh- middag, met *voornaam achternaam*

- A: Goedemiddag
- K: Ik had heel effe een vraagje, eh, het is namelijk zo, ik moet eh, aanstaande woensdag moet ik mijn keuken betalen, ((<)) ennnn nu heb ik eh op m'n rekening staan, maar die kan ik
- A: [ja
- K: natuurlijk nie eh der van afhalen zeg maar om hun te betalen
- A: dus u heeft woensdag heeft u een een moet u de keuken betalen dat staat op uw
- K: [ja
- A: betaalrekening
- K: [nee het staat op eh de rekening van mijn dochter
- A: [ja ((<)) en wat voor soort rekening is dat?
- K: dat is gewoon een eh, ja ook een eh kinderrekening eig ja hoe moet ik dat zeggen,
- A: [ja
- K: een jongere-kindere eh jongere spaarpas is dat.
- A: Ja, en heeft u daar voor mij het nummer van mevrouw, dan kan ik uw gegevens erbij zoeken
- K: Nee dat heb ik zo (...) niet bij de hand en ik kan niet op mijn computer want ik heb geen Internet dus ik kan het ook niet kijken
- A: Oke, dat is vervelend, dan ga ik eerst de postcode en uw huisnummer noteren kijken of ik dan
- K: [ja
- A: d'rachter kan komen.
- K: [ja ((<)) dasuh XXXX XX en het huisnummer is X
- A: [XXXX [XX en huisnummer X en wat zijn de voorletters van uw dochter?
- K: XXX
- A: XXX ((<)) dat is een Topkidrekening. En en daar staat het bedrag eh op?
- K: [ja, juist [ja, daar staat een bedrag op, daar staat een heel groot bedrag op.
- A: Ja, en eh, dat wil u eraf halen om/
- K: [neeneenee, ik wil eh er alleen maar eh, XX XXXX ((stamel))
- A: [ja
- K: eh, dat bedrag wil ik eraf halen eigenlijk zeg maar.
- A: Dan ga ik daar de gevens even van bijzoeken, een ogenblik alstublieft?
- K: Ja hoor
- A: Dankuwel ((>)) 1.38-2.08=30 sec. wachtstand
- A: Mevrouw bedankt voor het wachten, u heeft zelf van die rekening een pas van uw dochter?
- K: [ja
- K: Ja, mijn dochter heeft dat pasje want ik ben eh, wij zijn aan het verbouwen, en ik zou helemaal
- A: [ja
- K: niet meer weten waar dat pasje ligt.
- A: Oww, hmm hmm, eh, ja want u kunt het wel opnemen, met een eh, met een legitimatiebewijs maar dan heeft u wel een pasje daarvoor nodig ((<)) ehm, ((<))
- K: [ja [ik zou echt niet weten waar ik het heb liggen, echt niet.
- A: ((>)) ehem, eens even zien hoor, want ehm ((<)) ik ga nog eens even informeren of ik het op een andere manier ((<)) voor u kan ontdekken nog. Heeft u nog een ogenblik alstublieft?
- K: Ja hoor
- A: ((>))2.51 – 4.12 = 1.21 wachtstand
- A: Mevrouw *klantnaam* bedankt voor het wachten, nou als u unnuh, met uw legitimatiebewijs eh
- K: [ja
- A: langskomt, dan eh, dan kunt u dat geld eh ook krijgen, en eehhh en bij welk filiaal wilt u dat
- K: [ja [ja
- A: ophalen?
- K: Eh, Rabobank XXX?
- A: Eh, even kijken, ahum, de markt XXX of het winkelcentrum XXX?
- K: Het winkelcentrum XXX
- A: Het winkelcentrum XXX, ((<)) eh, want normaal gesproken moeten we alles boven de eh 5000 euro moeten we wel bestellen, eh, en wanneer heeft u het nodig, woensdag?
- K: [ja [woensdag
- A: ja, dan zou u misschien morgen een gedeelte op kunnen nemen want tot de 5000 euro kunt u zo opnemen, en alles wat daarboven zit zou eigenlijk besteld moeten worden dus je zou

- K: [ja
A: b'voorbeeld in twee gedeeltes op kunnen nemen, dan hoeft u het niet te bestellen, want
K: [ja
A: anders dan duurt het drie werkdagen namelijk, en dan heeft het pas donderdag in huis en dan
K: [ja
A: dan bent u te laat, dus dan zou ik u kunnen adviseren om het in twee keren op te nemen, dus morgen een gedeelte en dan woensdag een gedeelte
K: Ja?
A: en dan kunt het inderdaad eh (...)/
K: [en kan dat dus eh morgen en dannn //((<))
A: [woensdag een geldeelte, ja
K: [woensdag (<)) o ja, ik schrijf heel effe eh op
A: want ze zijn van half 10 tot 5 eh in winkelcentrum XX geopend
K: van half...
A: 10 tot 5
K: 10 tot 5 (<)) oke en dan ik morgen daar gewoon naartoe zeg maar en danneh woensdag daar naartoe?
A: Ja, en dan wel even eh vermelden dat u het pasje eh niet meer in uw bezit heeft of tenminste niet meer weet waar u het gelaten heeft//
K: [Ja, ja het moet ergens, ergens in de dozen hier zitten, maar ik weet bij god niet welke doos, ik heb hier tig dozen staan dusseh
A: Ja en vaak als je die weer gaat zoeken dan dan kom je het weer tegen natuurlijk eh
K: [ja
A: dat zul je eh altijd zien, nee maar dan kunt u inderdaad eh kunt u het morgen zo eh opnemen
K: [ja
A: en dan eh woensdag een gedeelte
K: [oke, dus dat gaat altijd?
A: dat gaat altijd ja (<)) ik heb het geïnformeerd bij mijn collega, dusse, dat is mogelijk
K: [oke [oke, nou danne doe ik dat zo, op die manier, oke
A: [ja
A: kan ik verder nog iets voor u doen?
K: ehem, nee hoor
A: maar u bent druk aan het verhuizen begrijp ik?
K: nou, aan het verbouwen ja
A: Aan het verbouwen, ooh, (<)) ooh, heerlijk
K: [ja
A: Is het een grote klus offeh?
K: Jaah, we wonen nu op zolder, dus is het straks, naar beneden weer he?
A: Oow, jeetje, maarr ehm, nee de reden dat ik dat vraag, want dan gaat er veel veranderen, eh, dat heeft ook met eh uw verzekeringen namelijk te maken he, daar moet dan veel aangepast worden namelijk
K: Ja, maar daar zijn wij, (<)) hebben wij al eh, voor gezorgd
A: Oke, nee, dan is het helemaal eh, nee dan bent u in ieder geval helemaal bezig, helemaal goed bezig, want ehm, dat is wel heel belangrijk natuurlijk he, dat ook eh de rest goed
K: [ja
A: verzekerd is straks
K: [ja
A: Prima, nou ik wens u heel veel succes met de verbouwing
K: [ja, oke/, dankuwel
A: [en nog een fijne dag verder
K: ja hoor, bedankt (...)
A: daag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
13-11-2006	8.00-15.00	14.06	Man	1978	7

Laat gesprek, Agent B, Klant 2 Duur: 4.18

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met *B*, wat kan ik voor u doen?
- K: Eh, goedemiddag, spreekt met *voornaam*, *achternaam*. Ik heb een eh nieuwe Rabo europas,
- A: [ja]
- K: ((<)) en ik wou daarmee op het eh, Internet, eh, gaan, Internetbankieren, maaar, nou kreeg ik
- A: [ja] [ja]
- K: een foutmelding code negen twee-enveertig.
- A: Ja, u heeft een nieuwe pas gehad en die is dan blijkbaar nog niet gekoppeld voor het Internetgebruik/ (...)
- K: [kijk, dat dacht ik]
- A: Dan ga ik uw gegevens er eens bijzoeken wat is het rekeningnummer waar de pas aan gekoppeld is?
- K: Dat is eh XXXX, XX XXX
- A: [ja] [ja] [XXX ((<)) en wat zijn uw voorletters meneer?
- K: Das X
- A: X, en wat is even ter controle uw geboortedatum?
- K: XX XX XXXX
- A: een Sinterklaaskindje
- K: [ja, ((grinnik))]
- A: dan ga ik het voor u erbij zoeken hoor, een ogenblik alstublieft
- K: prima
- A: ((>)) Meneer *klantnaam* bedankt voor het wachten, u heeft die nieuwe pas en wat is daar het pasnummer van, dat bestaat uit vier cijfers
- K: Ja, momentje ((<)) eh, dat isss XXXX
- A: [ja] [XXXX ((>))]
- A: ((mompel)) ((>)) dan heb ik meteen eh uw eh pas gekoppeld voor het Internetgebruik//
- K: nah, das prima
- A: en u kunt er ehm, meteen gebruik van maken
- K: nou, bij deze bedankt
- A: Kan ik verder nog iets voor u doen?
- K: Ehm nee
- A: [alles verder naar wens?
- K: Ja, ((<)) prima
- A: [ja?
- A: Uw verzekeringen ook nog helemaal up to date? (Heeft u die onlangs/)
- K: [ehm, nee, ikkeh, ik geloof dat ik de
- A: doorlopende reisverzekering ((<)) die ik via jullie heb, das dan ook weer via Interpolis meen
- A: [ja]
- K: ik, ((<)) ga volgend jaar pas weer op vakantie/
- A: [klopt ja, klopt helemaal, ja? [ja, en de andere, de
- K: overige verzekeringen heeft u elders eh, lopen?
- K: ja, ja
- A: ja, want bent u d'rvan op de hoogte dat van eh, dat wij dus ook die overige verzekeringen eh bij ons onder kunnen brengen, ennn, als u, hoe meer rubrieken u bij ons afsluit hoe hoger dat de korting kan oplopen.
- K: Okeee,
- A: Want, eh, kweenie eh, hoeveel rubrieken u op een ander heeft, u zult ongetwijfeld een een woon eh verzekering hebben of een aansprakelijkheidsverzekering
- K: Ja, aansprakelijkheidsverzekering en eh inboedel eh
- A: inboedel. Want eh stel dat u inderdaad zegt van eh die sluit ik ook eh over, eh dan eh kunt u al rekenen dat u want dan heeft u drie rubrieken en krijgt u bij ons al eh zes procent eh korting dus ik weet niet of u het interessant vindt eh dat er eens een keer eh daarnaar wordt gekeken?

- K: Nou, op zich wel, maar ik eh, ik geloof dat ik binnekort ook weer eh moet gaan verhuizen
 A: [ja
 K: ennnn ja, dan weet ik ook niet in eh in wat voor pand ik dan eh terechtkom, hoe dat dan zeg
 A: [ja
 K: maar voor de inboedel eh verdergaat ((<)) en hoogst waarschijnlijk zal begin volgend jaar zal
 A: [ja [klopt, ja
 K: er eh, nog wel weer het een en het ander eh qua verzekeringen en zo weer gaan veranderen
 A: Ja, dus u gaat eh wel binnekort eh, verhuizen? Naar een ander pand. Ja, nou, dan kunnen wij
 K: [jaja
 A: ook 's een keer gewoon vrijblijvend tegen die tijd een keer contact met u opnemen om al die gegevens een keer door te lopen zodat u daar helemaal goed, eh, voor verzekerd bent
 K: prima
 A: ja? Onder welk telefoonnummer bent u bereikbaar meneer *klantnaam*
 K: Ehhmm, dat is XX XXX XX XXXX
 A: [ja XX XXX XX XXXX
 K: [ja
 A: Prima, dan laat ik tegen die tijd een keer een adviseur met u contact opnemen om met u een keer alle bankzaken een keer door te nemen/
 K: [prima
 A: zodat u eh zeker weet dat het allemaal goed geregeld is
 K: [ja ja
 A: ik ehm, ik heb uw pas gekoppeld dus u kunt eh aan de slag weer
 K: [nou, dankjewel
 A: en ik wens u verder een hele fijne dag meneer *klantnaam*
 K: Insgelijks mevrouw, hoihoi
 A: [Hetzelfde hoor, dag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
22-11-2006	8.30-14.00	13.04	Vrouw	1974	6

Laat gesprek, Agent B, Klant 3 Duur: 2.38

Duur: 2.49-11=2.38

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met *B*, wat kan ik voor u doen?
 K: Goedemiddag u spreekt met *voornaam*, *achternaam*
 A: Goedemiddag
 K: Eh, ik heb even een vraagje, ik heb een aantal eh, automatische betalingen eh via mijn rekening, en nou heb ik een tijdje geleden een telefoonrekening terug gekregen omdat die niet
 A: [ehem
 K: afgeschreven zou zijn, toen heb ik gebeld, en toen zeiden ze nah, d'r is niks aan de hand
 A: [ja [ja
 K: moet gewoon goed gaan, en nu heb ik weer twee dingen teruggekregen omdat er een blokkade op de rekening zou zijn ofzo
 A: En dat gaat om automatische machtigingen?
 K: Ja
 A: En wat is het rekeningnummer waar het om gaat mevrouw (...)
 K: [dat is XX XX XX XXX
 A: [ja [ja
 A: Wat zijn uw voorletters?
 K: XX
 A: Dan ga ik uw gegevens eh d'rbij zoeken hoor, een ogenblik alstublieft
 K: Ja hoor
 A: ((>)) En van welke bedrijven ehh, heeft u het bedrag weer terug gekregen?
 K: Ik heb het nu terug gekregen van FBTO ((<)) kreeg ik een brief dat er een blokkade op zit ofzo
 A: Nou, dan ga ik even kijken of dat inderdaad ook zo is ((<)) en u heeft van ons wel een schrijven gekregen dat er een debetstand zou zijn ontstaan?

- K: Nee, wat ik sta gewoon positief
 A: En u heeft in het verleden ook geen eh schrijven ofzo van ons gekregen daarover?
 K: Ja dat is alweer een hele tijd geleden
 A: Dan ga ik uw gegevens eh d'r eens bijzoeken, een ogenblikje
 K: Ja
 A: ((>)) Ik ga u graag eh doorverbinden eh mevrouw om mijn collega's na te laten kijken wat, wat er nu ehm aan de hand is, ogenblik alstublieft
 K: Ja hoor
 A: ((gaat doorverbinden, maar lijn is in gesprek)) 1.54-2.05=11 sec.
 A: Mevrouw *klantnaam* bedankt voor het wachten, mijn collega is momenteel telefonisch in gesprek, wat is uw telefoonnummer dan ga ik ervoor zorgen dat contact met u opnemen
 K: Ja, dat is XXX XXX XX XX
 A: [XXX [XXX [XXXX
 A: Geef ik dit graag voor u door en dan wordt u als het goed is vanmiddag nog teruggebeld en anders wordt het morgenochtend
 K: Morgen ben ik op m'n werk, dus danneh...
 A: En tot hoe laat bent u morgen eh na welke tijd bent u te bereiken?
 K: Dan pas weer na vijven
 A: Na vijven, en dan ga ik er eh een notitie van maken dat u eh vanmiddag hierover teruggebeld wil worden
 K: Ja is prima
 A: Ja?
 K: Ja bedankt
 A: Graag gedaan mevrouw, goedemiddag
 K: [daag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
21-11-2006	12.30-18.00	16.26	Vrouw	1982	6

Laat gesprek, Agent B, Klant 4 Duur: 2.57

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met *B*, wat kan ik voor u doen?
 K: Goedemiddag u spreekt met *voornaam*, *achternaam*, eh ik was net even met Internetbankieren mijn rekeningnummer aan het bekijken nu zie ik dat er op 31 okt-oktober twee keer hetzelfde bedrag is afgeschreven voor *naam bedrijf* en dat klopt niet, twee
 A: [Ja
 K: keer dezelfde factuur zeg maar afgeschreven
 A: 31 oktober heeft *naam bedrijf* twee keer een bedrag geincaseerd, hetzelfde bedrag?
 K: Ja, ja
 A: En van welk rekeningnummer is dat eh afgeschreven mevrouw dan ga ik daar de gegevens van bijzoeken
 K: XX XX XX XXX
 A: [XX [XX [XX [XXX en wat zijn uw voorletters mevrouw *klantnaam*?
 K: Eh, X X X
 A: Prima, dan ga ik uw gegevens er eh bij zoeken, een ogenblik alstublieft?
 K: Ja
 A: ((>)) Mevrouw *klantnaam* bedankt voor het wachten, en om wat voor eh, bedrag gaat dat?
 K: X, XX
 A: X, XX ((>)) ik zie het inderdaad staan ((<))
 K: Ja, tis exact dezelfde dus het klopt nie
 A: Dat is een eenmalige actiemachtiging eh geweest
 K: Neenee, het is gewoon eh, van de, van het Internet, elke maand wordt het dan automatisch afgeschreven. Het eerste is maandelijks X, XX en erna wordt het meer. Maar nu is die gewoon
 A: [ehem
 K: dubbel afgeschreven, zelfde factuurnummer, (...) en het moet maar eenmalig X, XX zijn, gewoon van de maand eh november

- A: Nou, ik heb het bedrag eh, voor u terug eh gehaald, en eh u mag het binnen eh vijf werkdagen wederom op uw eh rekening verwachten.
- K: Oke
- A: Kan ik eh verder nog iets voor u doen?
- K: Nou, ik vraag me af hoe dat , hoe kan want het is dus toevallig dat ik het eh zie
- A: Ja, ze hebben inderdaad eh de mogelijkheid om dat bedrag van uw rekening af te schrijven maar dan maar één keer natuurlijk en niet twee keer nee
- K: (...) [nee
- A: Maar u heeft altijd eh, zelf dertig dagen de gelegenheid om het bedrag eh terug te laten halen hoor, dus dat is verder geen probleem.
- K: [Ja
- A: En dat heb ik nu zo ook gedaan. Dat het eh dubbel betaald is, dus het komt weer terug op uw rekening mevrouw *klantnaam*
- K: Ja, en (denkt) u (dat) het verstandig (is) dat ik *bedrijfsnaam* nog even opbel of is dat eh/
- A: Nou, ik zou het inderdaad wel in de gaten houden de komende maand, als het nou vaker gebeurd, dan zou ik inderdaad eh contact met hun opnemen waarom dat inderdaad eh
- K: [ja
- A: voorkomt, ja, want het is natuurlijk niet de bedoeling dat zij eh meermalen een bedrag af gaan schrijven
- K: Nee, oke
- A: Heeft u verder nog andere vragen?
- K: Nee verder niet nee, ik ga het inderdaad even, ik kijk het eigenlijk nooit het is dat ik het toevallig zie, dus nu ga ik het even in de gaten houden
- A: [ja [dat is heel goed gedaan van u dusse
- K: [ehem
- A: ik ga d'r voor zorgen dat dit bedrag ehm terugkomt mevrouw
- K: Oke bedankt
- A: Ik wens u een hele fijne dag
- K: Bedankt, dag
- A: [dag mevrouw

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
21-11-2006	12.30-18.00	17.39	Man	1961	7

Laat gesprek, Agent B, Klant 5 Duur: 2.18

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
- K: Ja, eh, ik heb eh mijn pincode verloren, ehh, ik wou vragen of ik eh een andere pas kan krijgen
- A: U bent uw pincode kwijt?
- K: Ja
- A: En uw pas heeft u nog?
- K: Ja
- A: Ja, dan ga ik uw gegevens d'rbij zoeken meneer, wat is het rekeningnummer waaraan de pas gekoppeld is?
- K: Dat is XX XX XX XXX
- A: [XX [XX [XX [XXX en op welke náám staat deze rekening?
- K: XXX eh op XX *klantnaam*
- A: ((herhaalt)) *klantnaam* En wat is uw geboortedatum meneer?
- K: XX XX XX
- A: [ja [dankuwel
- A: Dan ga ik eh de gegevens d'rbij zoeken, een ogenblik alstublieft?
- K: Ja hoor
- A: ((<)) Want als u een nieuwe pincode wil aanvragen eh, dat kan ik niet telefonisch doen uit veiligheidsoverwegingen, dan mag u daarvoor op het kantoor langskomen met een geldig legitimatiebewijs en dan kunnen wij voor u een nieuwe pincode aanvragen

- K: [ja [is goed
A: En welk filiaal wilt u langskomen meneer *klantnaam*?
K: (wat) zegt u?
A: Welke filiaal wil u langskomen dan geef ik u de openingstijden door.
K: Eeh gewoon ja ((stamelt)) eh gewoon bij de *straatnaam*
A: *straatnaam*
K: Ja
A: Nou daar zijn we morgen geopend van negen tot één ((<)) en van twee tot vijf
K: [van negen tot één [van twee tot vijf
A: ja
K: Ja, maarre, ik bedoel als ik nou m'n pincode, ja het is eigenlijk eh, ik heb m'n ehh, ik heb een stukje d'raf weet(j)ewel, van de hoek zeg maar ((<)) ja?
A: [ja
K: En eeh ((<)) dan wil ik 'm van de week in de pincode doen maarre hij eh pakt niet aan omdat er eh stukje eh kapot is zeg maar weet je wel
A: [ja [ja [ehem
K: das nou me eige(lijke) vraag of ik een nieuwe aan kan vragen
A: Duss eh dat dat gaat om de pas heeft u (het) dan over?
K: Ja
A: Dan ga ik daar de gegevens eens van bijzoeken om te kijken wat voor soort eh pas dat het is eh meneer eh *klantnaam*
K: Ja
A: En ik zie dat het eh om een europas gaat
K: Ja
A: Dus dan mag u daarvoor toch langs eh het kam eh kantoor komen eh sorry eh met een geldig legitimatiebewijs en dan vragen we daar een nieuwe voor aan
K: [jahaa [is goed
K: Tot hoe laat zijn jullie open morgen?
A: Eh, dat is op het kantoor wat u zojuist eh zei he?
K: [Ja, ja de// *straatnaam*
A: [de *straatnaam*
A: Morgen zijn we dus van negen tot één en van twee tot vijf geopend
K: [ja
K: Goedzó
A: Ja?
K: Dankjewel
A: Graag gedaan meneer
K: Joe-hoe
A: Goedeavond

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
22-11-2006	8.30-14.00	12.35	Man	1928	6

Laat gesprek, Agent B, Klant 6 Duur: 3.58

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
K: Met *klantnaam* in *woonplaats* ik heb eh net de pas opgehaald bij het politiebureau die gevonden was. Ik heb inmiddels een andere pas daar is gister over gebeld, ik dacht dat ik die
A: [ja
K: pas mocht vernietigen
A: Eh, als er inderdaad een nieuwe pas is aangemaakt, en u heeft de oude weer gevonden dan mag u inderdaad de oude vernietigen, maar ik kan voor de zekerheid voor u nakijken meneer
K: Uhum
A: Wat is het rekeningnummer waar de pas aan gekoppeld is?
K: Ehh, XX XX XX XXX nu hoop ik dat ik goed heb want ik begin zelf te twijfelen

- A: [ja [ja ((lucht))
A: Het gaat om meneer *klantnaam* nee dat is inderdaad het correcte, ga ik uw gegevens
K: [ja
A: ehh, erbij zoeken meneer *klantnaam* een ogenblik alstublieft?
K: Jow
A: Dankuwel (>) en de nieuwe pas die u in uw bezit heeft meneer, kunt u daar het pasnummer ehh, voor lezen?
K: Ehh (...)//
A: [even op de pas die u heeft gevonden?
K: ((klant rommelt)) (>) even kijken, ((mompelt)) staat eerst een banknummer en dan staan er twee cijfers achter mekaar
A: Nee het is een pasnummer, dat staat eh rechts
K: Pasnummer, dat is XX XX
A: ja, dat is uw oude pas, die is geblokkeerd, die mag u inderdaad vernietigen
K: Mooi, ik heb de nieuwe
A: Ja?
K: //Ja, dan had ik nog een vraag, ik wil graag iemand spreken die (<) die mij eh raad kan geven
A: [(...) [ja
K: ik heb eh (verleden) keer bij de gemeente en waar ook als ik, ik heb geen ander inkomen als AOW, enn, ennehm vraag om vrijstelling, maar d'r staat nog een post van (...) de opbouw
A: [ja
K: van een nieuw bedrijf hebben we geen uitvaartverzekering afgesloten en nadien een bedrag
A: [ja
K: op de bank apart laten zetten, dat staat (...) de uitvaart van mijn vrouw van betaald
A: [ja [ja
K: en dit is nou bestemd dan voor mijn uitvaart dat de kinderen niet in één keer voor die uitvaart staan. Nu maken ze iedere keer bezwaar: Ja maar, u hebt vermogen. Nu was de (...) de
A: [ja
K: vraag aan de bank is daar geen mogelijkheid voor om dat geld zodanig, ik heb ook in het bezwaarschrift gezet dat het eigenlijk geen vermogen is maar een bestemmingsreserve
A: [ja
K: maaja, das, iedere keer haperen ze weer op die XXXX euro die er staat.
A: [ja
K: Is daar door de bank geen andere mogelijkheid voor, ik weet niet wie daar over gaat (...) die mij kan inlichten
A: Dus als ik het goed begrijp heeft u alleen een eh uitkering en heeft u een eh bedrag achter
K: [ja
A: de hand voor uw uitvaart, dat u dat niet verzekerd heeft, dus ze vallen er telkens over dat
K: [ja [ja
A: u dan toch vermogen heeft,
K: [ja en (...)/
A: [ook al legt u uit dat dat voor een uitvaart is
K: [ja maar ((stamelt))
K: nu heb ik nu een lange brief gehad, ze hebben mijn eh ding toch geaccepteerd maar d'r staat een hele slotzin, ik heb vrijstelling van gemeentelijke belasting gekregen, máár,
A: [ja
K: weer een heel verhaal, u hebt in feite wel vermogen maar daar de verwachtingen zijn gewekt zullen wij dit nu honoreren, maar u hebt een vermogen en er zal onderzocht moeten worden
A: [ja
K: (waar het van komt) dit vermogen enzovoorts
A: Ja, ik begrijp het
K: Ik kan wel, ik kan wel naar een begrafenisondernemer gaan en het, en het daar proberen,
A: [ja
K: maar ik denk ik ga eerst met de bank praten
A: Dat is heel verstandig ik ga ik ga u daarvoor doorverbinden met een van onze adviseurs meneer *klantnaam*
K: Jow
A: Ja, heeft u een ogenblik alstublieft?

K: [u [u [uw wiegje heeft in het zuiden gestaan of niet?
A: Wat zegt u?
K: Uw wiegje heeft in het zuiden gestaan of niet?
A: Ja, inderdaad
K: Dat hoor ik ((lacht)) (...)
A: (...) u vindt dat geen probleem?
K: ((lacht)) helemaal niet ((<)) ik eh, mijn overleden vrouw was ook een Brabantse
A: [oke (...)
A: Oww, altijd gezellig, toch?
K: Jaja, jow
A: Ikke eh ik ga u eh graag doorverbinden eh zodat mijn collega u verder kan helpen meneer
K: Jow, jow
A: [Ik wens u een fijne dag verder
K: [Dankuwel van hetzelfde
A: [Dank u, Dag meneer

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
22-11-2006	8.30-14.00	13.35	Vrouw	1969	6

Laat gesprek, Agent B, Klant 7 Duur: 2.00

A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
K: Hallo met *voornaam*, *achternaam*
A: Goedemiddag
K: Ik wil graag uit jullie bestand gehaald worden
A: U wilt uit ons bestand gehaald worden, en wat is daar de reden voor mevrouw?
K: Nou, omdat ik óóit in *woonplaats* werkte, aaalll, inmiddels al tien jaar geleden
A: [ja [ehem
K: en, ehh, wel nog bij de Rabobank maar al járen eh, ergens anders, en dan krijg
A: [ehem
K: ik een brief over die wet identificatieplicht, en ik ben óók verhuisd uit *woonplaats* en daar krijg ik óók weer allemaal van die brieven van, en ik woon inmiddels in *woonplaats*, dusss...
A: [ja [ja
A: dan ga ik eens voor u kijken, en op welke postcode heeft u die brief ontvangen dan mevrouw?
K: op XX XX XX
A: En het huisnummer?
K: Dat is eh XX
A: ((herhaalt huisnummer)) XX Want u woont in *woonplaats* zegt u, dat zie ik hier inderdaad
K: [ja
A: staan. Eh, even kijken dan want, ((<)) wat ik dan voor gegevens kan ontdekken, een ogenblik,
K: [ja
A: ik ga uw gegevens zoeken
K: Ja, is goed
A: ((>))
A: Mevrouw *klantnaam*, bedankt voor het wachten
K: [ja
A: Ik ga dit meteen aan eh mijn collega's doorgeven
K: [ja
A: Mochten er vragen zijn, onder welk telefoonnummer bent u dan bereikbaar?
K: Dat is XXXX XX XX XX
A: [ja [XX [XX [XX
A: Dus u ontvangt nu nog steeds eh informatie over de wet legitimatie?
K: Ja
A: Dan ga ik dat eh voor u doorgeven en dan eh wordt dat in orde gemaakt mevrouw *klantnaam*
K: Dankuwel
A: Graaggedaan

A: Kan ik verder nog iets voor u doen?
 K: Nee ((met lach))
 A: Dan wens ik u een fijne dag
 K: Daag
 A: Dankuwel, daag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
27-11-2006	8.00-15.00	15.36	Man	1979	6

Laat gesprek, Agent B, Klant 8 Duur: 2.59
 3.34-0.35=2.59

A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
 K: Goedemiddag met *klantnaam*, ehm, ik via mijn Rabo Telebankieren dat ik eh dat ik daar iemand gemachtigd heb om een bedrag van mijn rekening af te schrijven, maar ik zie
 A: [ja
 K: alleen een betalingskenmerk staan, en ik zou graag willen weten aan wie eh, wie de begunstigde is
 A: Ja, dus u ziet via Internetbankieren dat een eh, een machtiging is afgeschreven
 K: Ja
 A: Wat is het rekeningnummer waar het om gaat meneer dan zoek ik uw gegevens
 K: Eh, XX XX XX XXX
 A: [XX [XX [XX [XXX
 A: En op welke naam staat deze rekening?
 K: *achternaam*
 A: ((herhaalt)) *achternaam*, zoek ik uw gegevens erbij meneer, een ogenblik alstublieft?
 K: Ja hoor
 A: dank u
 A: ((>)) wachtstand 0.43-1.18=35
 A: Meneer *achternaam* bedankt voor het wachten, nah ik zie inderdaad dat er een eh
 K: [ja
 A: algemene omschrijving staat, wij hebben momenteel een eh storing in het betalingsverkeer en daardoor is eh de omschrijving weggevallen en staat er alleen een doorlopende machtiging algemeen, maar wij zijn daar druk mee bezig dus dat wordt zo
 K: [ja
 A: spoedig mogelijk opgelost, dat daar wel een naam van de begunstigde bij komt te staan
 K: [ow
 A: want eh u eh, het bedrag eh, zegt u dat wel iets?
 K: Nee, eerlijk gezegd niet, dus eh, nou, ik ehm even denken nu, het kan wel iets zijn dat eh altijd gemachtigd is, maar dan wordt er inderdaad eh de naam bij geschreven
 A: [ja
 A: ja dat klopt maar dat is door die storing, is dat nu eh, weggevallen en ehm ((<)) kunt u d'r een naam van de begunstigde bij bedenken?
 K: Ja
 A: Anders dan ga ik inderdaad een maand terug kijken wat eh inderdaad het geval is
 K: Ja, ik kan wel iets bedenken ja eh
 A: En welke naam is dat?
 K: Eh *naam*
 A: Ja, inderdaad, die zie ik inderdaad de vorige maand ook met hetzelfde bedrag eh,
 K: [ja
 A: afgeschreven, dus dat wordt eh, zo spoedig mogelijk aangepast dat daar weer de namen van het eh, bedrijf bij komt te staan meneer
 K: [ja, oke
 A: Heeft u verder nog vragen?
 K: Nee, als het dat, als het dat bedrijf is, dan niet

- A: Ja, en, mag ik u nog een vraag stellen?
 K: Ja
 A: Want maakt u zelf gebruik van Internetbankieren?
 K: Ja
 A: Ja, nee want de reden dat ik dat vraag is omdat ik nog steeds zie dat u een Telespaarrekening heeft. Is dat een bewuste keuze geweest destijds?
 K: Ehm, nou, ik zal eerlijk zeggen, ik houd mij nauwelijks bezig met eh mijn eigen bankzaken zelf
 A: Ja? ((lacht)) Want het is namelijk zo, op een Telespaarrekening krijgt u een eh vaste rente van twee-en-een-half procent.
 K: Ja
 A: Enn, omdat u gebruik maakt van Internetbankieren kunt u ook de spaarrekening omzetten naar een Internetbonusspaarrekening, dan krijgt u een half procent meer rente
 K: Aha
 A: Ja, en hoe meer rente, hoe liever we dat hebben toch, niet?
 K: [ja [ja, ja
 A: Ja, ik kan u informatie toesturen, eh, zodat u dat thuis eens even rustig kunt bekijken,
 K: (...)
 A: En als u zegt nou, ik eh, ik sta er wel voor open, dan hoeft u alleen nog de gevens terug te sturen en dan gaan wij de rekening voor u omzetten
 K: Dat is prima
 A: Ja?
 K: Ja
 A: Kan ik verder nog iets voor u doen meneer *klantnaam*?
 K: Nee, dat was 'm verder
 A: Nou, dan wens ik u een hele fijne dag toe
 K: Goed, dankuwel
 A: Dankuwel hoor, goedemiddag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
11-12-2006	8.00-15.00	14.22	Vrouw	1981	6

Laat gesprek, Agent B, Klant 9 Duur: 2.00

2.34-0.34=2.00

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met *B*, wat kan ik voor u doen?
 K: Goededag u spreekt met *voornaam*, *achternaam*, ((de lijn valt even weg)) ik vroeg me af, ben ik nu doorverbonden met de Rabobank?
 A: U spreekt nu met het algemene nummer mevrouw
 K: ((<)) wel van de Rabobank?
 A: Ja, ja
 K: Eh, maar niet in *woonplaats*?
 A: Nee, dat klopt
 K: Oke, en heeft u daar misschien een nummer van?
 A: Nou, dat is hetzelfde nummer als wat u nu gebeld heeft, alleen, u komt nu centraal uit,
 K: [ow
 A: dus ehm, ik kan u eventueel doorverbinden, maar wat is uw vraag mevrouw?
 K: Mijn vraag is eh, dat eh, een gezamenlijke rekening van mij en mijn vriend eh waarschijnlijk geblokkeerd is voor automatische incasso
 A: Ja, en hoe bent u daar achter gekomen mevrouw?
 K: Nou, omdat de rekeningen er niet afgaan
 A: Dan ga ik eens voor u kijken. Wat is het rekeningnummer waar het om gaat?
 K: X XX X XX XXX
 A: [X XX X[XX XXX en op welke naam staat deze rekening?
 K: op naam van *achternaam* en *achternaam*
 A: Dan ga ik eens voor u kijken mevrouw, een ogenblik alstublieft
 K: Dank u

- A: ((<)) Wachtstand 1.05-1.39=34 sec. Mevrouw *klantnaam*, bedankt voor het wachten
 K: [ja
 A: Eh, ik zie inderdaad dat er eh de blokkade op de rekening staat die in ieder geval de automatische machtigingen tegen houdt, maar u heeft hier verder geen schrijven over
 K: [ja
 A: gekregen?
 K: Nou, d'r is wel een schrijven geweest dat het maximale krediet zeg maar overschreden was, eh, maar ik was eigenlijk in de veronderstelling als eh dan weer in de positieve
 A: [ja
 K: komt zeg maar dat het dan weer vanzelf eh opgeheven wordt, maar/
 A: [ja [ja, maar in het schrijven, stond naar niks over vermeld dat u contact op diende te nemen na aanleiding van die eh debetstand?
 K: Ja, ik heb, misschien heb ik 'm niet goed gelezen heb, ik heb 'm nu ook niet bij de hand
 A: Nee, nee maar dan ga ik u in ieder geval eh graag doorverbinden met een van de collega's die eh dit eh verder met u op gaat lossen mevrouw
 K: (Tot ziens)
 A: Een ogenblik alstublieft
 K: Ja hoor

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
4-12-2006	8.00-15.00	13.31	Vrouw	1954	7

Laat gesprek, Agent B, Klant 10 Duur: 4.18

Duur: 5.03-23-22=4.18

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
 K: Goedemiddag met *voornaam*, *achternaam*, ik heb problemen bij het Internetbankieren, ik krijg als melding 'kaartfout'//
 A: [u krijgt/
 K: [en dat is al een tijdje zo, soms lukt het wel zeg maar
 A: [ja
 K: enne, ja, dan krijg ik niks als elke keer dezelfde melding dus ik weet niet goed wat er aan de hand is
 A: Dus u krijgt telkens kaartfout als u eh probeert in te loggen
 K: Ja, ja
 A: [dan ga ik uw gegevens eh, d'r 's bijzoeken. Aan welk rekeningnummer is de pas gekoppeld die u gebruikt mevrouw *klantnaam*?
 K: XX XX XX XXX
 A: [ja [mm [ja [XXX
 A: En de pas die u gebruikt mevrouw, die heeft een pasnummer van vier cijfers, voorop de pas staat die. Kunt u die eens aan mij voorlezen?
 K: Even kijken, (>) ehm ((neuriet)) XXXX als ik het goed zie
 A: XXXX dan ga ik daar de gegevens van bijzoeken. Een ogenblik alstublieft?
 K: Ja hoor
 A: Dankuwel
 A: (>) Wachtstand 1.03-1.26=23 sec.
 A: Mevrouw *klantnaam*, bedankt voor het wachten ((<)) ik zie inderdaad dat de pas toch
 K: [mm
 A: inderdaad gekoppeld is, en heeft u de pas en de Random Reader bij de hand?
 K: Ja
 A: Ja, dan kunnen we toch eens even kijken of we iets kunnen testen dan mag u de pas
 K: [ja
 A: mag u in de Random Reader stoppen ((<)) dan mag u drie maal op de knop menu duwen
 K: [ja
 K: ((>)) ik krijg weer kaartfout

- A: U krijgt weer kaartfout
 K: Ja, drie keer op menu he?
 A: Ja, en als het goed is moet u dan 'info' in het schermje te zien krijgen
 K: ((<)) nee, hij doet helemaal niks, of het moet, moet even duren, dat weet ik niet hoor
 A: [hij doet helemaal niks [nee
 A: nee, u moet het meteen eh zichtbaar krijgen
 K: Nee, ik krijg alleen kaartfout, staat erbij, één, twee, drie keer menu, nee, hij doet
 A: [ja
 K: helemaal niks
 A: Heeft u toevallig een eh, een andere Random Reader in huis?
 K: ((>)) Ehhh
 A: Of heeft u maar één Random Reader? Maakt uw man ook gebruik van Internet-
 bankieren?
 K: Nee, nee m'n man niet maar mijn zoon heeft met z'n eigen kaart ook een, dan ga ik even
 kijken of ik die kan vinden, een momentje graag
 A: [ja hoor
 K: 2.29-2.53=22 sec ((klant overlegt met zoon over zijn Random Reader, maar die blijkt het
 ook niet te doen. Klant wendt zich weer tot agent:))
 K: Zitten er soms iets van batterijen in die Random Reader?
 A: Ja, er zitten batterijen in, maar die kunt u niet zelf vervangen, vandaar eh, dat we ook uit
 willen sluiten of het aan de Random Reader ligt of aan de pas
 K: O, nou, die van mijn zoon is op zegt ie, die gebruikt -ie dus nooit van 'm ((>)) nou, dan
 ga ik naar m'n dochter ze kamer, ((lacht)) das gezellig
 A: ((lacht mee))
 K: Nou, die van hem is dus op en dan moet hij dus ook zelf zeg maar naar de Rabobank om/
 A: [daar kan hij een nieuwe op komen halen tegen inlevering van de oude
 K: Okee, werkt dat zo
 A: Ja
 K: Dan loop ik even naar boven, even kijken hier waar (...) ehm ((>)) 's kijken of deze het
 wel doet ((>)) Maar als ik de melding krijg op mijn, kaart- eh kaartfout, dan wil dat in ieder
 geval nie zeggen dat de batterij leeg is?
 A: Nou, het kan eh, het kan aan de pas liggen of het kan aan de Random Reader liggen
 K: [ja [oke
 A: en ik, die Random Reader kan ik testen want als u dan driemaal op die knop menu duwt
 K: Ja
 A: en dan krijgt u info te zien en als u dan op oke duwt dan krijgt u het percentage van de
 batterij te zien (...)
 K: Oke, nou, ik ga even / [(...) ((simultane start))
 A: [kijk, als hij het nou bij uw dochter ook niet doet dan/
 K: [nou, daar krijg
 in ieder geval al een rekeningnummer te zien, dus dat is al heel wat
 A: Ja, en als u dan gewoon inlogt
 K: Pin, effe kijken, ((<)) druk op oké, bezig, toegangscode, ja
 A: Dat doettie wel he?
 K: Ja, nu doettie het wel
 A: [ja [dan ligt het aan uw Random Reader dus dan zou ik toch gewoon een
 nieuwe komen halen bij ons dann ((aarzelt)) neemt u de oude mee en die van uw zoon en dan
 kunt u gewoon twee nieuwe komen ophalen
 K: Ja, moet mijn zoon daar zelf voor komen of mag ik hem ophalen voor hem?
 A: [ehm [ik weet niet
 hoe streng dat ze zijn, maar eh, ze kunnen inderdaad zien dat uw zoon ook een eh een eh
 Internetrekening heeft dusse, als ze een beetje galant zijn dan geven ze voor uw zoon ook
 meteen een nieuwe mee, dan hoeft u niet allebei apart te komen natuurlijk
 K: [ja [oke
 A: (...)/
 K: Dus het ligt denkt u echt aan die Random Reader?
 A: Ja, want als u nu wel ingeloft kunt komen dan ligt het niet aan uw pas, want dan had het
 K: [ja
 A: eh, dan had u ook nu kaartfout moeten krijgen
 K: Ja, inderdaad, ja

A: [ja
 K: Oke, dan weet ik voldoende
 A: Ja?
 K: Hartsikke bedankt!
 A: Graag gedaan hoor!
 K: Joew, daag
 A: [Dag mevrouw klantnaam

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
13-11-2006	8.00-15.00	8:53	Man	1965	7

Vroeg gesprek, Agent B, Klant 1 Duur: 2.07

Duur: 4.21-2.14=2.07

A: (...)ge, Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
 K: Goedemorgen, u spreekt met *voornaam*, *achternaam*
 A: Goedemorgen
 K: Goedemorgen. Ik had vanochtend al gebeld, over problemen met mijn pinpas van
 A: [ja
 K: zaterdag, ennn, nu wilde ik een telefonische overboeking doen, daar zou ik zo snel
 A: [ja [ja
 K: mogelijk over teruggebeld worden, maar ik heb nog helemaal niks gehoord.
 A: O, dat is inderdaad heel vervelend. Dan ga ik uw gegevens er eens even bijzoeken meneer *klantnaam*. Wat is het rekeningnummer waar het bedrag van afgeschreven zou worden?
 K: XXXX XX XXX
 A: [ja [ja XXX (>)) want normaal gesproken eh, wordt u inderdaad eh, binnen 10 minuten daarover teruggebeld
 K: Ow, en het is nu al anderhalf uur ((grinnikt))
 A: Ow, dat is inderdaad heel vervelend. Ehhhhmmmm, (<)) dan ga ik dat eens voor u nakijken. Heeft u een ogenblik alstublieft?
 K: Ja, oke
 A: (>)) 0.52 – 3.06 wachtstand = 2.14 min.
 A: Meneer *klantnaam* bedankt voor het wachten, en om wat voor een bedrag eh zou het
 K: [ja
 A: eh gaan dat u eh wil overboeken?
 K: Ik zou eh, afgelopen zaterdag hadden ze mijn limiet (<)) verhoogd naar XXXXXX euro
 A: [ja [ja [ja
 K: want ik moet een auto afrekenen (<)) en dat zou XXXXXX euro moeten zijn
 A: [ja
 A: en dat bedrag zou telefonisch overgemaakt worden naar de/
 K: [nee, nee, ze hebben mijn pinlimiet verhoogd, naar XXXXXX euro, en dan zou ik tot eh vandaag de tijd hebben
 A: [ja [ja [ja
 K: om dat eh, te pinnen, en nou staat ik zaterdagmiddag daar om mijn auto op te halen
 A: [ja [ja
 K: en ik pinnen en nou doet mijn pas het niet!
 A: Ow, uw pas werkt niet. Maar u zegt net van ik heb een telefonische overboeking/
 K: [néé, dat eh wil, omdat mijn pas kapot is, wil ik dat nu zo snel mogelijk met telefonisch
 A: [ja
 K: overboeken doen.
 A: Oww, want u zegt ik zou worden teruggebeld (...)/
 K: [ja ook daarover, ook daarover
 A: want die opdracht heeft u vanmorgen al gegeven om dat over te laten boeken?
 K: Neehee, want ze wilde eerst ehm weer ehm, eh een of andere afdeling zou mij daarover terugbellen dus ik snap niet hoe dat in elkaar zit nou precies maar/

- A: Oww, nee want dan eh, dan is dat eh wat heel anders. Dan ga ik u daar toch eens mee doorverbinden meneer, een ogenblik alstublieft?
 K: Oke
 A: Dankuwel hoor
 K: Ja hoor

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
14-11-2006	12.30-18.00	13.50	Vrouw	1952	7

Vroeg gesprek, Agent B, Klant 2 Duur: 2.10

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
 K: Eh goedemiddag, met *achternaam* eh, ik heb een vraag over het betalen van een rekening van mijn moeder
 A: [ja
 K: Mijn moeder is 22 oktober gestorven dus haar rekening is nu geblokkeerd
 A: [ehem
 K: maar ik hoorde van *naam instantie* als ik eh rekeningen moet betalen zoals van de koffietafel, dat ik dat alsnog kan eh kan laten doen
 A: Ja, dus het gaat eh om uw moeder die is overleden in oktober, ehm, gecondoleerd eh mevrouw
 K: Ja, dankuwel
 A: En ehm, u heeft begrepen dat wanneer u nog wat diverse rekeningen moet betalen dat dat alsnog van deze rekening eh, zou kunnen gebeuren.
 K: [ja
 A: Heeft u voor mij het rekeningnummer waar het om gaat dan zoek ik meteen de gegevens erbij
 K: Ja, eh XX XX XXX XXX
 A: [XX XX [XXX [XXX (...) voor u kijken
 A: En ehm, om wat voor soort rekening gaat dit, is het een betaalrekening die u moeder had?
 K: [nee, een spaarrekening
 A: spaarrekening, ja inderdaad, dat is een eh, Rendementrekening en daar kunt u inderdaad ook gewoon eh, contant geld van opnemen
 A: En u heeft ook ehm, overschrijvingsformulieren hiervan?
 K: Ehm, van deze spaarrekening?
 A: Ja
 K: Oh, nee, nee, volgens mij niet ((>)) nee ik heb dat nooit gehad, want da is nog maar eh, ja ik ben pas gemachtigd in, 's kijken, nog niet zo heel lang geleden hoor
 A: Ja
 K: ehm, volmacht, ja, dat staat hier niet eens niet op, die datum
 A: Ja, want die eh, die volmacht die vervalt eh zo gauw als eh de rekeninghouder komt te overlijden
 K: Ow ja
 A: En u heeft eh daarvoor dan wel eh een verklaring van erfrecht eh nodig
 K: Ja
 A: En die is inmiddels al eh opgestuurd naar eh, naar de bank zelf?
 K: Nee, oh, nee, daar ben ik helemaal nog niet achteraan geweest (...)
 A: Echt? Dan zal ik u eens door gaan verbinden met mijn collega die dit dan verder met u af kan handelen, en dan kan zij u ook meteen vermelden hoe dat u dan toch de rekeningen kunt betalen.
 K: [ja, ja, ja, ja, ja
 A: Ja, heeft u een ogenblik alstublieft?
 K: Ja
 A: Dan wens ik u heel veel sterkte toe
 K: Dankuwel
 A: Goedemiddag
 K: Daag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
14-11-2006	12.30-18.00	13.33	Man	1979	7

Vroeg gesprek, Agent B, Klant 3 Duur: 3.05

A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met *B*, wat kan ik voor u doen?
K: Goedemiddag, u spreekt met *voornaam*, *achternaam*
A: Goedemiddag
K: Ik heb heel even een vraagje. Ik ben op zoek, ik moet wat geld van Internet overboeken naar mijn eigen rekening, een buitenlandse rekening ehmm, maar dan heb ik jullie
A: [ja] [ja]
K: Ibancode en dat soort dingen nodig.
A: Dus u wilt geld over laten makeeeeh van een buitenlandse rekening?
K: Ja, naar mijn rekening
A: Ja, en eeh, dan heb, heeft u daar uw Ibannummer voor nodig?
K: Ja, klopt
A: Heeft u een rekeningafschrift bij de hand, want dat staat namelijk op uw rekeningafschrift
K: Nou, ik heb ook de I, zeg maar jullie code nodig/ (waar de rekening loopt)
A: [de swift, de swiftcode]
K: eh, de swiftcode ja
A: De swift of de BIC code is dat. En dat is eh voor eh de Rabobank is dat eh RABONL
K: RABONL
A: En dan 2U
K: 2U
A: Ja
K: Oow oke, 2 en dan zeg maar mijn, mijn swiftcode. (...) Want (mijn) rekeningafschriften krijg ik niet meer
A: Nee?
K: (Want) zit daar een bepaalde logica in?
A: Nee ((grinnikt)) daar zit geen bepaalde logica in, maar ik kan 'm wel voor u uit gaan rekenen. Wat is uw rekeningnummer meneer?
K: Dat is XX XX XX XX(...)
A: [XX][XX] [XX] [XX]?
K: XXX. En wat zijn uw voorletters meneer?
K: XX
A: XX ga ik daar ((<)) 's voor u uitrekenen. XXXXXXXXXXXX ((herhaalt rekeningnummer))
K: Klopt
A: Dan is uw IBAN nummer NL, NL van Nederland, XX en dan RABO
K: [IBAN NL] [XX] [RABO]
A: En dan een nul, en dan vervolgens uw rekeningnummer
K: [((<)) nul] [ow, oke XXXXXXXXXXXX ((herhaalt rekeningnummer))]
A: En dan met de BIC code daarbij RABONL2U
K: BIC?
A: BIC of swiftcode, dat is hetzelfde
K: Ja?
A: Met deze twee gegevens moet het helemaal lukken
K: Oke, en de swiftcode is dus RABONL2U (...)/
A: Ja, dat is inderdaad voor onze bank inderdaad
K: Enne, hebt u ook een adres want dat moet ik ook opgeven (worden)
A: Wij hebben ook een adres, dat is Rabobank (*banknaam*)
K: [Rabobank (*banknaam*)]
A: Mag het een postbusnummer zijn?
K: Ehm, ik ehm, nou ehm, dat is, ehm, nou ik moet gewoon jullie adres hebben, jullie verstigingsplaats
A: Dat is *straatnaam* *huisnummer* ja, en dan eh, *postcode* XX
K: [*straatnaam*] [*huisnummer*] [*postcode*] XX

- A: In woonplaats
 K: In woonplaats
 A: En dan moet het helemaal//
 K: Bij ((andere)) plaatsnaam maar dat is hetzelfde he?
 A: Dat is eh, dat is hetzelfde, want daar valt woonplaats inderdaad ook onder
 K: [ah, oke
 A: Dat moet verder eh, geen probleem zijn
 K: Nou dan weet ik eh, denk ik genoeg
 A: Heeft u verder nog vragen?
 K: Dat was 'm, heel erg bedankt/
 A: [Mag ik u nog een vraag stellen?
 K: Ja, dat mag/
 A: [want ik zie dat u bij ons, eh, verzekeringen heeft lopen?
 K: Ja, klopt
 A: Is daar onlangs nog naar gekeken, dat alles nog up to date naar uw situatie?
 K: Ja, daar is eh, zeg maar net voordat de rekening overkwam nog naar gekeken in verband met de hypotheek
 A: Fijn, nee, dan zijn we helemaal weer eh, compleet
 K: Oke
 A: Bedank ik u voor uw tijd en wens ik u een hele fijne dag meneer klantnaam
 K: Bedankt hoor (...)
 A: Goedemiddag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
22-11-2006	8.30-14.00	9.58	Vrouw	1980	6

Vroeg gesprek, Agent B, Klant 4 Duur: 2.26

Duur: 3.08 - 42 sec = 2.26

- A: Goedemorgen, Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
 K: Hai, spreekt met voornaam, achternaam eh, ik wilde graag vragen of u kunt kijken of er een automatische incassoblokkade op mijn rekenig staat?
 A: U vermoedt dat er een automatische incassoblokkade//
 K: Ja, omdat ik stond rood wat niet mocht maar nu sta ik gewoon weer positi-hief,
 A: [ja
 K: maar ik wilde eh gewoon voor de zekerheid checken omdat er eh volgens mij de 27^{ste} iets afgaat en ehm dat wilde ik gewoon even vragen, of datte//
 A: [ja [en u heeft/
 K: [morgen komt het salaris danneh
 K: En u heeft van ons daarover een schrijven gehad dat u eh rood stond?
 A: Ja, maar dat is eh, dat is wel gewoon ingelost
 K: [ja
 A: Dan ga ik eens voor u kijken, wat is het rekeningnummer waar het om gaat mevrouw?
 K: XXXXXXXXXXXX
 A: Eh, sorry, nog eenmaal, XXX?
 K: XXXXXXXXXXXX
 A: XXX
 K: Als het goed is dan.
 A: Ja hoor. Ik ga de gegevens erbij zoeken, een ogenblik alstublieft
 K: Oke, dank u
 A: ((>)) Wachtstand 0.51- 1.33 = 42 seconden
 A: Mevrouw klantnaam bedankt voor het wachten
 K: [Ja dank u
 A: Volgens mijn gegevens staat er geen blokkade op de rekening die de automatische
 K: [ow, oke
 A: machtigen voor u, eh tegenhoud.

- K: Nee, omdat dat soms kan, want dat stond ook in de brief, het kán eventueel, het
A: [ja
K: hoeft niet, maar ik denk ik check het toch wel, het kan gebeuren dat eh, dat er een eh, dat het niet meer wordt uitgevoerd.
A: Dat klopt inderdaad
K: Ik denk ik check het dan even voor de zekerheid
A: Ja, en komt dat regelmatig voor dat er een blokkade opgezet wordt, want/
K: Nee, ik heb zelf vorig jaar erop laten staan
A: [ja?
K: Toen zei ik laat er maar op staan en toen heb ik het erop laten staan en toen heb ik het een keer er weer af laten halen
A: Oke, want anders zou u eens een keer, eh daar informatie over kunnen aanvragen om eh, te zorgen dat eh, of dat u eh, een krediet op uw betaalrekening neemt dat u wat meer krediet op uw rekening heeft
K: Ja
A: Dus dat u eh in ieder geval, want u heeft geen krediet op uw rekening
K: Nee
A: En dan zou u in ieder geval ehh, die problemen kunnen voorkomen doordat u die roodstand ehh/
K: Ja, dat is waar, maar dan kan ik ook even op Internet over informatie zoeken en (...) he
A: Informatie kunt u altijd op Internet zoeken eh, maar dan dienst u toch wel contact met ons op te nemen om dat in orde te laten maken/
K: [owkee, dan ga ik effetjes eerst even oriënteren, effe kijken hoe/
A: [Ja prima, want dan kunnen wij altijd telefonisch eh voor u informatie verstrekken of u daarvoor in aanmerking kunt komen
K: Oke
A: Want dan heeft u wel een eh jaar, of een eh een inkomen bij de hand ennn, wat u aan huur of eh hypotheek betaald, dat willen we dan graag weten, en dan kunnen we voor u telefonisch een berekening maken mevrouw
K: Owke, is goed, maar dat zal denk ik ook op Internet wel zul je wel verwezen worden
A: [ja?
K: denk ik naar dat telefoonnummer
A: Daar staat altijd informatie op
K: Owkeeee
A: Ja?
K: Hartelijk dank voor de medewerking
A: Graag gedaan
K: Oke, daag
A: Dag mevrouw

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
21-11-2006	12.30-18.00	12.44	Vrouw	1956	7

Vroeg gesprek, Agent B, Klant 5 Duur: 3.23

Duur: 3.53-30 sec. = 3.23

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
K: Ja, goedemiddag u spreekt met *voornaam*, *achternaam* eh ik heb al bijna een week eh problemen met inloggen op de Internetrekening
A: U heeft inlog(problemen), en wat eh voor foutmelding krijgt u dan mevrouw?
K: Eh, dattie eh ((slechte telefoonverbinding)) (..) eh, exact (...)
A: Nou, ik zal uw gegevens d'r meteen bij gaan zoeken. Wat is uw rekeningnummer mevrouw?
K: XX XX XX XXX
A: XXX en heeft u onlangs eh een nieuwe pas gekregen?
K: Nee

- A: Geen nieuwe pas gekregen, dan ga ik eens voor u kijken wat het probleem is.
- A: Eh, de pas die u gebruikt eh voor het Internetbankieren dat, die heeft een pasnummer van vier cijfers, kunt u die eens aan mij voorlezen?
- K: Ja, XX XX
- A: XX XX, ik zoek uw gegevens erbij, een ogenblik alstublieft?
- K: Graag
- A: Dank u, ((>)) wachtstand 0.55-1.25=30 sec.
- A: Mevrouw *klantnaam*, bedankt voor het wachten, eh ik zie inderdaad dat die pas gekoppeld is
- K: [ja
- A: heeft u eh, de pas en de Random Reader (ook) momenteel bij de hand?
- K: Ja
- A: Want dan kunnen we eens gaan testen of het niet aan de Random Reader zelf ligt
- A: Dan mag u de pas eh in de Random Reader stoppen ((<)) en dan mag u driemaal op de knop
- K: [ja
- A: menu duwen,
- K: drie keer?
- A: Ja ((dat klopt))
- K: Ja ((gedaan))
- A: Als het goed is krijgt u dan info te zien
- K: Ja
- A: En dan mag u op oké duwen en dan ziet u het percentage van de eh batterij.
- A: Wat geeft die aan?
- K: 43
- A: 43, en dan staat daarachter dat het goed is?
- K: O (...) ik dacht het wel ja, hij geeft nu systeemdatum aan
- A: Ja. Nee, want dan kan het inderdaad toch eh aan uw pas liggen, dat uw pas beschadigd is en eh, dan mag u daarvoor eh met een eh geldig legitimatiebewijs bij ons langskomen dan kunnen wij de pas op ons kantoor eh voor u testen, blijkt het inderdaad aan de pas zelf te liggen dan kunnen wij een nieuwe voor u aanvragen. Want de Random Reader inderdaad, die is nog voldoende de batterij, dus daar zal het niet aan liggen.
- K: Ja, maar ik heb in de winkels geen problemen
- A: Nee, nee, de winkel (...) betalen en het geld opnemen betaalt ((verspreking)) u de strip zeg maar, maar voor het Internetbankieren gebruikt u de chip, en dat is een andere manier, eh van eh gebruik zeg maar, dus u kunt wel (er) mee blijven betalen en geld opnemen, alleen
- K: [ow
- A: Internetbankieren en de chipknip, dat zal niet meer eh, gaan. Dusse, dan kunt u toch het beste even bij ons langskomen, danne, als het nodig is dan kunnen wij een nieuwe pas voor u aanvragen
- K: Hoe lang duurt dat dan?
- A: Nou, dat duurt maximaal eh, 7 werkdagen en in de tussentijd kunt u dan eh met eh een geldig legitimatiebewijs nog altijd geld op blijven nemen hoor. Ennn u kunt dan, als u zegt ik wil gebruik maken van Internetbankieren, dan hebben wij op kantoor een eh kantoorpas waar u dan toch mee in kunt loggen op het, op ons filiaal zelf.
- K: Ja, want ik, mijn zakelijke rekening staat er ook op dus ik ik zoiets van ja, ik kan er nu al bijna een week niet in, ik denk jeetje
- A: Ja, dat is inderdaad heel erg vevelend ja. En eh, ik kan hier verder niks ontdekken wat er aan de hand is dus wij moeten toch eerst gaan testen mevrouw eh *klantnaam*
- K: (...) moet ik langskomen?
- A: Ja graag ja. Op welk filiaal eh, wilt u langskomen, dan geeft ik u meteen de openingstijden door
- K: Ja, centrum gewoon, das gewoon vandaag geopend, dus
- A: Ja, tot vijf uur zijn we open vandaag
- K: Eehh, alleen mijn pas moet mee?
- A: En een geldig/ ja, uwe, uw betaalpas en een geldig legitimatiebewijs
- K: [jaa [Oke
- A: Ja?
- K: Vriendelijk bedankt
- A: Kan ik verder nog iets voor u doen?
- K: Nee hoor dankuwel
- A: [Dan wens ik u een fijne dag verder

K: Dank u, dag
A: [prettige dag mevrouw

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
27-11-2006	8.00-15.00	8.44	Vrouw	1948	7

Vroeg gesprek, Agent B, Klant 6 Duur: 2.57

A: Goedemorgen, Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
K: Goedemorgen met mevrouw *klantnaam* uit *plaatsnaam*
A: Goedemorgen
K: Eh hallo. Ik belde even omdat ik eh ja ik doe de zaken van mijn moeder, maar die heeft nu al
A: [ja
K: een eh poosje geen eh afschriften meer gehad, al vanaf, eh 6 november was de laatste ((<))
dus//
A: [O, dat is inderdaad eh, vervelend. Dan ga ik het 's voor u nakijken.
K: [Ja
A: Wat is haar rekeningnummer mevrouw *klantnaam*?
K: XX XX XX XX
A: [ja [XX XX en wat zijn de voorletters van uw moeder?
K: Ik dacht X X X mah
A: X X X
K: Ja
A: Nee, dat klopt helemaal
K: Oh
A: Ga ik eh, ga de gegevens eh erbij zoeken, een ogenblik alstublieft?
K: [ja [ja
A: ((>)) ik zie inderdaad dat ze elke week een afschrift zou moeten krijgen
K: Ja
A: En de twintigste is de laatste geweest die wij verstuurd hebben
K: Ja, dus die had ze al/
A: [die heeft ze niet gehad?
K: Nee, nee
A: [dat is inderdaad vreemd, ga ik daar een kopie van aanvragen
K: Ja, maar kunt u ook voortaan de afschriften naar mij sturen want het kan ook zijn dat nu ze in
dat tehuis zit dat ze dan de post vergeet, of dat die kwijt raak
A: [(...) [ja ik mag, ik kan dit niet eh
telefonisch eh wijzigen uit veiligheids eh overwegingen, ehh, dan mag u dat wel
K: [ehem
A: persoonlijk op de bank doorgeven, want dit staat in het systeem, en ik kan dat niet zo een
K: [ja
A: twee drie eh vervangen eh, ook uit veiligheidsoverwegingen omdat ik natuurlijk niet kan
K: [oo
A: controleren wie ik aan de lijn heb (...) aan kan vragen dan kan iedereen zomaar een
K: [ehem ((mompel))
A: wijziging doorgeven he
K: [ja [ja
K: Ja maar u kunt, u kunt ook niet zien, want het is dus een en of rekening ook op mijn naam he,
en het pasje heb ik ook
A: Ja (en)/
K: [en ik heb, ja, ik heb toen al op de Rabobank in in *plaatsnaam* dan al
doorgegeven, dus de normale post sturen ze al naar mij toen heb ik ook gevraagd voor
A: [ja
K: de afschriften, maar da schijnt op de een of andere manier niet te lukken ((lacht))
A: [ja
A: Nee, (...) dat wordt inderdaad eh, via het systeem wordt dat inderdaad eh aangemaakt

- K: [ja
A: (...) ook nog zelf inderdaad een eh een adres eh heeft en dat staat inderdaad nog eh op
K: [ehem [ja
A: haar eh, op *de straatnaam* (dus daar moeten ze) dan deze afschriften ook naartoe sturen
K: [jaja [toch
K: naartoe ja
A: ja
K: Oh, dan zou ik het beste gewoon bij ons naar de *straatnaam* kunnen gaan dan en daar
A: [ja
K: nog een keer vragen
A: [ja, dan zou u daar kunnen vragen of of ze nog iets eh aan willen
K: [ehem
A: passen dat u de rekeningafschriften eh van uw moeder eh ontvangt
K: [ehem [ja [op mijn adres [ja [ja
A: Maar ik heb in iedergeval een kopie eh aangevraagd en die komt dan binnen drie werkdagen eh weer in huis
K: [ehem
K: Maar dat was dan eigenlijk ook die laatste, tussen 6 november en de twintigste zit dan verder geen afschrift?
A: Nee, nee, en ik zie dat eh vandaag wordt weer een nieuwe aangemaakt, dus het kan best
K: [ow [ja [oh ja
A: zijn dat die dan weer eh gelijktijdig komen
K: [oh, ja [in de bus valt
A: ja
K: oke, prima
A: Kan ik verder nog iets voor u doen?
K: Nee, dat was het ((lacht))
A: Fijne dag verder mevrouw klantnaam
K: [dankuwel hetzelfde, daag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
27-11-2006	8.00-15.00	9.13	Vrouw	1919	7

Vroeg gesprek, Agent B, Klant 7 Duur: 2.53

- A: Goedemorgen, Rabobank, u spreekt met *B*, wat kan ik voor u doen?
K: Ja goedemorgen met mevrouw *achternaam* uit *woonplaatsA* ik ben verhuisd naar *woonplaatsA*, naar het verzorgingshuis naar de *naam verzorgingshuis*
A: Ja
K: Duss eh m'n bankzaken die wil ik nu ook via liever via *plaatsnaamA* nat/ denk ik of/
A: Ja, dus u bent verhuisd naar eh *woonplaats A* en eh, u woonde van te voren in?
K: [Ja
K: in *woonplaatsB*
A: ((herhaalt)) in *woonplaatsB*
K: Ja
A: Ja, maar *plaatsnaamA* en *plaatsnaamB* dat valt onder hetzelfde ((Rabobank)) kantoor mevrouw als *banknaam* eh maar dan mag u toch eh bij het filiaal in *woonplaatsA* toch uw bankzaken komen regelen, dat maakt verder niet uit
K: Oo, ja kijk maar hoe bereik ik dan eh *plaatsnaamB* want die hebben toch geen rekening en eigen telefoonnummer?
A: Dat is hetzelfde telefoonnummer als wat u nu gebeld heeft
K: Ja
A: *PlaatsnaamA* en *plaatsnaamB* dat is hetzelfde telefoonnummer mevrouw
K: Ja, maar kunt u me dan doorverbinden naar *plaatsnaamB*?
A: En eh wat wilt u daar eh regelen?
K: Dat ik eh hier woon!

- A: U wilt een adreswijziging doorgeven?
 K: [Ja [ja
 A: Nou, ik kan dat telefonisch eh niet aannemen mevrouw
 K: nee
 A: U mag dat eh in eh *plaatsnaamA* mag u dat aan de balie door komen geven
 K: Ja
 A: Of u mag dat via een eh TNT verhuisbericht doorgeven dat u eh bent verhuisd
 K: Oh Oh
 A: Maar ik zal wel meteen uw postcode en huisnummer erbij eh zoeken, wat is eh uw huidige postcode?
 K: Dat is eh effe kijken XX XX XX
 A: [XX [XX [XX en uw huisnummer mevrouw?
 K: XXX
 A: en wat is eh, wat zijn uw voorletters?
 K: X ((<)) X *achternaam*
 A: ((<)) en wat is uw oude postcode mevrouw *klantnaam*?
 K: ((zucht)) XX XXXX
 A: [ja [XX XX [XX
 A: en wat is daar het huisnummer van?
 K: Eh, *straatnaam* XX
 A: XX ja, want dat staat inderdaad hier nog eh vermeld, en eh, ik ja, mag dat telefonisch
 K: [ehem
 A: niet aannemen eh, een adreswijziging , uit eh veiligheidsoverwegingen
 K: [ja ja
 A: Maar zoals ik al zei, dan mag u dat eh op een van onze kantoren komen doen, en het maakt niet uit eh of u dat in *PlaatsnaamA* doet of in eh *plaatsnaamB* mevrouw
 K: Ja ja, goedzo
 A: Want eh, ik heb nog een vraag, want omdat u zegt u bent verhuisd en u heeft bij ons wel eh een alles in een polis lopen voor de verzekeringen
 K: ja
 A: Want dan zal daar ook nog eens naar gekeken moeten worden natuurlijk
 K: [jazeker! ((met stemverheffing)) [jaha!
 K: Ja, want eh, ja, ik heb nu niks aan de meubels
 A: Nee, kan ik me voorstellen. Ja en dat moet dan ook aangepast worden naar eh het
 K: [ja [ja
 A: andere adres natuurlijk
 K: [ja en ik heb ook m'n woonhuis nog, het is verkocht maar nog niet geleverd, dus het blijft nog even op mijn naam staan
 A: Het blijft nog even op uw naam staan
 A: Zal ik u eh doorverbinden met mijn collega voor het maken van een eh afspraak mevrouw?
 K: Graag
 A: Ja? Heeft u een ogenblik alstublieft?
 K: Jazeker
 A: Dan wens ik u een hele fijne dag verder mevrouw *klantnaam*
 K: (...hetzelfde...)
 A: Dank u, goedemorgen

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
28-11-2006	12.30-18.00	13.29	Man	1983	7

Vroeg gesprek, Agent B, Klant 8 Duur: 2.15

- A: Goedemiddag, Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
 K: Goedemiddag, met *voornaam achternaam*
 A: Goedemiddag
 K: Eh, ik ga in januari op stage naar eh Singapore en ik wil graag een creditcard eh

- A: U wil een creditcard eh aanvragen
K: [aanvragen en ik heb begrepen dat ik daarvoor een afspraak moet maken he
A: Kopt inderdaad, eh, dan ga ik uw gegevens eh erbij zoeken meneer, wat is uw postcode?
K: XX XX XX
A: [XX XX [XX en het huisnummer?
K: XX
A: [XX Wat zijn uw voorletters meneer *klantnaam*?
K: XX
A: [dankuwel
A: Dus u gaat naar Singapore?
K: Ja
A: Nou, een hele onderneming!
K: Jahaa, zeker! ((Lacht))
A: Gaat u lang eh daar naar toe?
K: Eeeh, 8 maanden, dusss
A: [zoo, kijk aan
A: voor studie?
K: 6 maanden studie en 2 maanden rondreizen dus
A: Zoo! Een hele belevenis wordt dat
K: Ja!
A: Ja, ehh, dus het gaat om een Rabocard, en ehm, u heeft ook al gedacht aan een ehm aan een reisverzekering daarvoor?
K: Eh, gewoon voor die reis bedoelt u?
A: Ja
K: Ehh, (...) heb ik (...) niet echt iets voor gedaan
A: Nee, want ik zie wel dat u een verzekering heeft lopen, bij eh de Rabobank, en eh, ik weet niet, ik kan zo niet één-twee-drie zien om wat voor een verzekering dat het gaat, maar het is namelijk wel zo bij ons, hoe meer rubrieken u bij ons verzekerd heeft, hoe hoger de korting ook eh kan zijn, dus het zou misschien voor u ook handig zijn om dan inderdaad als u toch langskomt, dat 's even te laten berekenen wat u dan eh kwijt zou zijn voor een eh reisverzekering
K: Ja
A: Ik ga eens even kijken hoor, wat voor verzekering u heeft lopen, ah, het is een ongevallenverzekering heeft u lopen
K: Ja, ja
A: Ja, als u dan toch op de bank eh langskomt voor die Rabocard eh aan te vragen, dan eh dan zou u dat dus ter spreke kunnen brengen zodat wij eh al een offerte uit kunnen brengen
K: Ehem
A: Ja? Ik ga u graag ehm doorverbinden met mijn collega en dan kunt u daar samen een
K: [ehem
A: ehm afspraak inplannen meneer
K: [oke
A: Ja, heeft verder nog vragen?
K: Nee, dat waren mijn eh//
A: [nou, ik wens u eh ontzettend veel eh plezier en succes
K: Ja, hartstikke bedankt
A: En eh, veilig thuis zou ik zeggen
K: Ja ((lacht)) dat zal ik proberen inderdaad
A: Dankjewel hoor ((reactie is aanname))
K: Fijne dag
A: dank u, daag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
4-12-2006	8.00-15.00	8.20	Vrouw	1984	8

Vroeg gesprek, Agent B, Klant 9 Duur: 4.11

Duur: 5.32-1.21=4.11

- A: Rabobank, u spreekt met *B*, wat kan ik voor u doen?
K: Goedemorgen met *voornaam achternaam*
A: Goedemorgen
K: eh, mijn pinpas werkt niet meer
A: Oh, dat is inderdaag vervelend en waar heeft u dat eh ontdekt mevrouw?
K: [ja
K: Ehh, eerst bij het tanken en daarna nog geprobeerd bij alle automaten en dan deed hij het nergens
A: Bij geen enkele automaat? En ook niet bij betaalautomaten?
K: [Nee
K: Ja, ja, gewoon, o ja, bij eh, waar ik geld van eh
A: betalen zeg maar. En heeft u ook geprobeerd geld op te nemen?
K: Ja, ook
A: Dat doet –ie ook niet?
K: Nee
A: Dan ga ik uw gegevens eh, erbij zoeken. Aan welk rekeningnummer is de pas gekoppeld mevrouw?
K: Eh, XX XX XX XXX
A: [ja [ja [XXX
A: En wat zijn uw volledige voorletters?
K: XXX
A: ((herhaalt)) XXX en het pasnummer wat u gebruikt, dat heeft een pasnummer van 4 cijfers, kunt u die aan mij voorlezen?
K: mm, dan ga ik die er even bijpakken
A: Is prima
K: ((>)) even kijken, dat is XX XX
A: [ja ((herhaalt))[XX XX
A: Dan ga ik daar de gegevens van bij zoeken, heeft u een ogenblik alstublieft?
K: Ja hoor
A: Dankuwel, ((>))wachtstand 1.12-2.2.33= 81 sec./1.21 min.
A: Mevrouw klantnaam, bedankt voor het wachten, nah, ik heb de nodige gegevens allemaal
K: [mm
A: gecontroleerd en ik kan inderdaad eh, niets gekst ontdekken, dan ga ik er inderdaad ook
K: [ehem
A: vanuit dat de pas beschadigd is
K: Ja, hij is helemaal heel, daarom vond ik het zo raar, ik zie geen een krasje, helemaal niks
A: [ja
A: ja ook op de strip, ja, dat kan toch onzichtbaar zijn, of hij heeft bij een magneetstrip ergens in de buurt eh gelegen dat hij daardoor eh van slag is geraakt en ehm, het gaat
K: [ja ja
A: om een europas zie ik, en dan mag u met een legitimatiebewijs bij ons op de bank langs-
K: [ja
A: komen, dan kunnen we daar de pas nog een keer testen, enn, is –ie inderdaad
K: [ehem
A: beschadigd, dan kunnen we ook ter plaatse een nieuwe pas voor u aanvragen
K: Oke
A: Welk filiaal eh, komt u normaal gesproken langs?
K: *In plaatsnaam*
A: *In plaatsnaam*
K: [ja

- A: Nou, daar zijn we vandaag in elk geval van 11 tot 4 geopend en de overige dagen van 9 tot 4.
K: Oke
A: En dan ehm, het duurt ongeveer ehm, 7 werkdagen tot u de nieuwe pas in huis heeft, en in de tussentijd kunt u altijd met een geldig legitimatie eh bewijs geld opnemen, dat is verder geen probleem
K: Oke, dan doe ik dat meteen, dat is goed, dan kom ik eh, zo snel mogelijk even langs
A: Prima, heeft u verder nog andere vragen?
K: Nee, dat is het
A: Mag ik u nog een vraag stellen?
K: Ja
A: Want u eh heeft bij ons verzekeringen lopen?
K: Ja
A: Is, is daar eh onlangs nog eens naar gekeken, of die allemaal nog up to date zijn eh voor uw situatie of dat daar nog iets in aangepast kan worden?
K: Eh nee, maar het is wel zo dat ik eh, over twee weken op mezelf ga wonen, en dus dan
A: [ja
K: moet ik sowieso wel een inboedelverzekering extra hebben enzo, dus misschien is het dan misschien handig om een keertje te kijken
A: Ja, dat zou inderdaad handig zijn dat dat een keer eh dat het inderdaad wordt bekeken wat u dan eh voor voordeel eventueel nog op kunt ehh nemen, want eh u heeft nu alleen
K: [ja
A: eh, recreatie verzekerd zie ik bij ons
K: [ja/
A: [ja, want u bent er ook van op de hoogte dat hoe meer rubrieken dat u bij ons vult, hoe hoger de korting wordt he?
K: Oh nee, dat wist ik niet//
A: [ja [ja want u heeft nu eh, een rubriek gevuld, zoals wij dat eh noemen, en stel dat u inderdaad zegt, van nou, ik ga ook de rubriek wonen eh, vullen, en aansprakelijkheid want u heeft ook geen aansprakelijkheidsverzekering zie ik
K: Nee, ik heb verder nog niks, omdat ik nog bij m'n ouders nog heb gewoond
A: [nee [ja kijk, dan heeft u al drie rubrieken gevuld, en dan krijgt u al sowieso eh 6% korting op uw verzekeringspolis
K: Oke
A: En wanneer gaat u eh op uzelf wonen?
K: Ik krijg eh, volegende week donderdag de sleutel
A: Ja, zal ik, eh zal ik in de loop van de eh komende week een adviseur eens contact met u laten opnemen om 's een keer een afspraak in te plannen?
K: Ja dat is prima
A: Ja, dan ga ik dat voor u in orde maken en op welk telefoonnummer bent u dan bereikbaar mevrouw *klantnaam*?
K: XX XX XXX XXX
A: [ja [XX [XXX [XXX
A: Oh, dat is een makkelijk nummer
K: Ja ((lacht))
A: ((lacht ook)) eh, ik ga dit voor u in orde laten maken mevrouw *klantnaam* en dan voor de pas mag u eh langskomen dan gaan we die 's even voor u controleren
K: Oke, en zijn jullie ook tussen de middag open?
A: Ja hoor, ja we zijn heel de dag open
K: Oke, weet ik voldoende!
A: [ja?
A: [Fijne dag verder!
K: [Hetzelfde
A: [Dag mevrouw *klantnaam*
K: [dahag

Datum	Dienst	Tijdstip aanvang gesprek	Geslacht klant	Geboortejaar klant	Cijfer gesprek door agent
11-12-2006	8.00-15.00	8.41	Man	1968	6

Vroeg gesprek, Agent B, klant 10 Duur: 3.19

- A: Rabobank, u spreekt met B, wat kan ik voor u doen?
 K: Eh goeiemorgen juffrouw ik heb met *voornaam achternaam* ik heb eigenlijk twee vragen
 A: [ja
 K: ik heb een vraag over doorlopend krediet en ik heb een vraag over m'n verzekering
 A: Eh, wat wil u weten over uw doorlopend krediet meneer?
 K: Ehh, die hadden wij lopen eh, ik maa, ik ben gescheiden, en eh de alle rekeningen zijn
 A: [ja
 K: opgeheven maar nou kreeg ik afgelopen zaterdag een afschrift binnen
 A: Enn, dat, als ik u goed begrijp had u een doorlopend krediet
 K: [ja, dat was helemaal afgelost (...)
 A: [dat
 A: was helemaal afgelost
 K: [dat bestaat (...) niet meer ((door elkaar heen gepraat))
 A: [ja, en toch kreeg u een afschrift. En eh, wat wat stond er op dat
 afschrift, kunt u dat eh nog herinneren?
 K: Eh, de rekening(instantatie) en (dan) de kredietlimiet, en dan eh, op 1-11 was het saldo eh
 XXXXeh komma XX eurocent
 A: [ja
 K: en 3-11 hebben wij alles afgelost ((<)) naar nul en nou krijg ik een nieuw saldo staat daar
 A: [ja [ja
 K: min XXX euro XX, dus
 A: [min XXX euro XX dan ga/
 K: [ja, is dat nog een termijn die daarna
 gekomen is of...?
 A: Ik eh ga eens voor u kijken, dan ga ik uw gegevens erbij zoeken, wat is uw eh postcode
 meneer klantnaam?
 K: XX XX XX in *woonplaats*
 A: En het huisnummer?
 K: nummer X
 A: nummer X en wat zijn uw voorletters?
 K: XXX
 A: XX/
 K: [((noemt de drie volledige doopnamen))
 A: want dit moeten we dan inderdaad 's voor u na laten kijken, u zegt op het afschrift van 3-11
 staat er min XXX euro XX
 K: Eh, 30-11, 30-11-2006, nieuw saldo min XXX euro dus volgens mij is er nog een termijn
 afgeschreven ofzo eh ((<))// (...)
 A: [ik ga eh [ja, ik laat dat in ieder geval voor u eh uitzoeken en eh,
 u had net een vraag over de verzekering zegt u?
 K: Ja, ik heb een eh, ik had de verzekering lopen bij een andere maatschappij, ik heb een Alles
 In Een Polis van Interpolis genomen bij jullie, ik zit op mijn bonus malens verklaring
 A: [ja
 K: met mijn schadevrije jaren te wachten, dat waardepapier, maar schijnbaar is dat heel
 A: [ja
 K: moeilijk. Ik heb eh vorige week maar weer een keer gebeld naar eh Fortis en ja, ze zijn er mee
 bezig, maar het komt zo snel mogelijk
 A: Ja, dat hebben wij inderdaad dus nodig voor die eh voor de verzekering// zeg maar
 K: [ja, en nu had ik
 K: een week of twee geleden ook al gebeld dat dat er aan kwam, maarja, we zijn nu twee weken
 verder en ik heb het nog steeds niet
 A: [nee (...)/

- K: [dus ik denk ik laat het even weten
A: Ja, dat is heel, heel verstandig en/
K: [maar als het goed is heb ik het van de week. Als het goed is.
A: Dan heeft eh, Fortis is daar mee bezig hebben ze in ieder geval eh//
K: [ja eh (...)
A: nou dan ga ik eh, dit voor u doorgeven, onder welk telefoonnummer bent u bereikbaar eh, meneer *klantnaam*?
K: Eh, XX XXX XXX XX
A: [XX [XXX [XXX [XX
A: Dus u eh, ik eh laat u terugbellen over het doorlopend krediet omdat u nu op 30 november een afschrift krijgt met eh min XXX eur XX en ik ga meteen voor u doorgeven dat eh Fortis eh met de bonus malensverklaring bezig is en eh, wanneer dat u die ontvangt ((er klinkt een kind op de achtergrond)) (zodat) we 'm zo snel mogelijk van u krijgen
K: Ja, want ja eh jullie zouden een nieuwe polisberekening maken maarja, jullie hebben die formulieren nodig he
A: Ja, klopt inderdaad
K: (...) hun al gebeld, van ja het komt eraan, maarja, ik zit maar te wachten en te wachten en er komt maar niks
A: (...) ik prima (('vreemde' reactie)) nah, ik, ik ga het voor u doorgeven en dan eh, krijgt u daar eh altijd een telefoontje over terug meneer
K: Oke, hartstikke bedankt
A: [ja?
A: Kan ik verder nog iets voor u doen?
K: Eh, nee hoor, dat was het
A: Nah, eh, dan wens ik u verder een eh prettige werkdag
K: ((grinnikt)) ja hetzelfde// he (...) nog dus eh
A: [dankuwel [wat zegt u?
K: Ik ben vrij vandaag
A: Oh, kijk eens aan, nou veel plezier dan!
K: Ik wens ú een prettige werkdag
A: Dankjewel meneer *klantnaam*, goedemorgen
K: [ja hoor